



La fuerza de la Confianza

Informe Semestral 2018

Contrato N° 024 de 2015

Septiembre **2018**



Contratación del servicio de investigación para la medición del nivel de satisfacción y el diagnóstico estadístico de la percepción de cada uno de los clientes (Organismos de Evaluación de la Conformidad – OEC) con relación a los servicios de acreditación que le brinda ONAC al universo de los OEC al final de las evaluaciones correspondientes a cada proceso completo de acreditación, mediante el diseño técnico, planeación y aplicación de encuestas auto diligenciadas y entrevistas en profundidad, incluyendo el levantamiento de la información y la tabulación y presentación de los resultados.

La encuesta que evalúa el nivel de satisfacción de ONAC se envía a la base de datos de OEC recibida y posteriormente el equipo del call center del CNC los contacta para garantizar el recibo del correo electrónico, solicitar el diligenciamiento de la encuesta y confirmar los medios habilitados para contestar la encuesta (físico o electrónico).

En el semestre de 2018 se contó con 900 OEC, se contactaron telefónicamente a 757 y contestaron la encuesta 569, logrando así una tasa de respuesta del 75%.

Escalas de 5 opciones de respuesta balanceadas positivamente.

Comportamientos	
Extremadamente probable	} TTB
Muy probable	
Algo probable	} B2B
No muy probable	
Nada probable	

Calidad, procesos y atributos	
Excelente	} TTB
Muy Bueno	
Bueno	} B2B
Regular	
Malo	

A lo largo del informe se hace énfasis en el % de clientes que evalúan en las dos mejores opciones de respuesta, es decir, el Top Two Boxes, esto debido a que es el % de OEC en los cuales se están superando las expectativas.

Recomendamos a ONAC poner sus metas en el Top Two Boxes, es decir, que su estrategia este en superar las expectativas de los clientes.

Se incluye también la tercera opción de respuesta en los casos en que la escala está balanceada positivamente ya que es el % de clientes en que se cumplen las expectativas

**El TTB es el % de clientes en
los que se superan las expectativas,
el T3B es en los que se cumplen.**

Sugerencia, fijar las metas en el TTB



La fuerza de la Confianza

Ficha Técnica



CNC
Centro Nacional de Consultoría

<p>Universo</p> <p>Conjunto de las unidades o individuos que satisfacen una definición común y constituyen la colectividad de interés. El Universo debe ser reflejo de los objetivos del estudio, por lo tanto debe describirse en términos de contenido, unidades, espacio y tiempo.</p>	<p>OEC Acreditados</p>
<p>Población Objetivo</p> <p>Es el conjunto de unidades del universo que queda representado en el marco estadístico y sobre la cual se hace inferencia. Este puede coincidir con el universo.</p>	<p>OEC a los cuales se les entregó o notificó alguna decisión durante el primer semestre de 2018</p>
<p>Marco estadístico</p> <p>Dispositivo que permite identificar y ubicar los elementos del universo. Archivos alfanuméricos, geográficos u otros medios que contienen los diferentes tipos de unidades de muestreo y toda la información auxiliar para identificar, seleccionar y representar a estas unidades.</p>	<p>Las bases suministradas están segmentadas mínimo por las siguientes variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de acreditación • Tipo de programa • Tipo de servicio • Zona geográfica. <p>A continuación se detalla los registros suministrados para el 3er bimestre del año 2018, según tipo de programa:</p> <p><u>LABORATORIOS 277 REGISTROS:</u> Ensayo (161), Calibración (109), Laboratorio Clínico (5) y Proveedores de ensayo de aptitud (2)</p> <p><u>TRANSITO 505 REGISTROS:</u> Centro de Diagnóstico Automotor (364), Centro de Reconocimiento de conductores (141)</p> <p><u>ORGANISMOS EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD 119 REGISTROS:</u>, Organismos de Certificación de Producto (24), Organismos de Certificación de Sistema de Gestión (22), Organismo Certificador de personas (11), Organismos de Inspección (56), Organismo Verificación Metrológica y Entidad de Certificación Digital (2)</p>
<p>Cobertura geográfica</p> <p>Delimita la población objetivo en términos geográficos. Espacio físico abarcado.</p>	<p>Regiones de Colombia: Caribe, Pacífico, Andina, Orinoquía y Amazonía</p>

<p>Cobertura temática: Especifica los objetivos en términos de las variables a estudiar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actitudes Claves • Procesos de Interacción • Conceptos Generales • Análisis Cualitativo
<p>Cobertura temporal Especifica el intervalo de tiempo con que se requiere observar el fenómeno.</p>	<p>Fechas de trabajo de campo: 1er bimestre: 16 de febrero al 6 de abril de 2018 2do bimestre: 11 de abril al 22 de junio de 2018 3er bimestre: 25 de junio al 24 de agosto de 2018</p>
<p>Periodo de referencia Es el intervalo de tiempo, días, semanas, meses, o años sobre el (los) cual(es) se relaciona la información solicitada.</p>	<p>OEC a los cuales se les entregó o notificó alguna decisión durante el primer semestre de 2018</p>
<p>Instrumento</p>	<p>Cuestionario semi-estructurado (Ver adjunto). El formulario esta programado para ser de obligatorio diligenciamiento, sin embargo, si el informante no termina de diligenciar la encuesta y/o envía el documento escaneado esto puede generar variaciones en las base de respuesta de las preguntas. Número de encuestadores para el seguimiento telefónico: 1 encuestador Supervisión: No aplica</p>
<p>Desagregación:</p>	<p>Datos globales para ONAC y OEC por programa de acreditación, tipo de programa, tipo de servicio y zona geográfica.</p>
<p>Precisión Valor que se establece en términos del error muestral máximo permisible para que las estimaciones sean válidas. Debe estar definida buscando garantizar significación estadística en las estimaciones y estar expresada en términos relativos o absolutos</p>	<p>Se realizó censo, el error muestral es 0% pues no hubo selección de personas a entrevistar. A todas se les dio la misma oportunidad de contestar la encuesta. Se obtuvieron 569 encuestas efectivas.</p>
<p>Diseño muestral Descripción del mecanismo para llegar a las entrevistas y/o unidades de muestreo logradas</p>	<p>Técnica de recolección: Encuesta auto-diligenciada vía web con seguimiento telefónico, opcional auto – diligenciada en papel para enviar escaneada y/o por correo certificado.</p>

Nota. El Centro Nacional de Consultoría (CNC) recolecta datos personales únicamente con fines estadísticos o de investigación atendiendo su Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales y lo establecido en la Ley 1581 de 2012. Para garantizar lo anterior, la información que se entrega es anonimizada, con excepción de los casos en los cuales el entrevistado haya dado autorización.

El informe elaborado atiende los lineamientos de la norma ISO 20252:2012.



Resumen de los hallazgos



Base:	1° Semestre 2016	1° Semestre 2017	1° Semestre 2018
	380	415	569

Regional



	1° Semestre 2016	1° Semestre 2017	1° Semestre 2018
Andina	77%	74%	75%
Pacífico	11%	12%	14%
Caribe	8%	9%	8%
Orinoquía	3%	4%	2%
Amazonía	1%	1%	1%

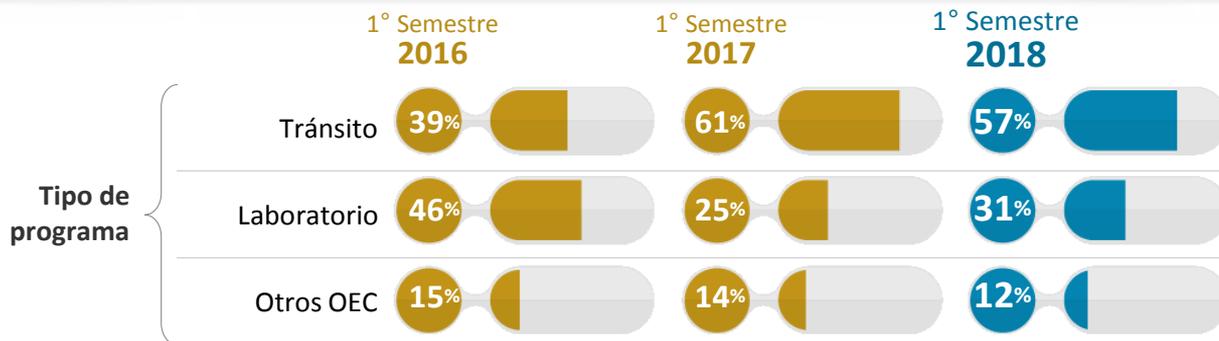


Tipo de Servicio

	%	%	%
Mantener	56	53	61
Renovar	8	14	12
Otorgamiento/Otorgar	15	8	7
Reducir		1	7
Levantar suspensión	6	7	4
No Levantar Suspensión/Suspender	5	9	3
Ampliar	3	2	2
Ajustar	3	2	2
Actualizar	2	1	1
Retirar	1	2	1

Perfil del Informante

Base:	1° Semestre 2016	1° Semestre 2017	1° Semestre 2018
	380	415	569



		↓	↓	%	↓
	Centros de Diagnóstico Automotor	25	38		44
	Centro de Reconocimiento de Conductores	14	22		13
	Laboratorio de Ensayo	27	13		17
	Laboratorio de Calibración	18	12		13
	Laboratorio Clínico	1			1
	Organismos de Inspección	11	7		6
	Organismos de Certificación de Sistemas	2	3		2
	Organismos de Certificación de Producto	1	3		2
	Organismos de Certificación de Personas	1	2		1
	Organismo Verificación Metrológica				1

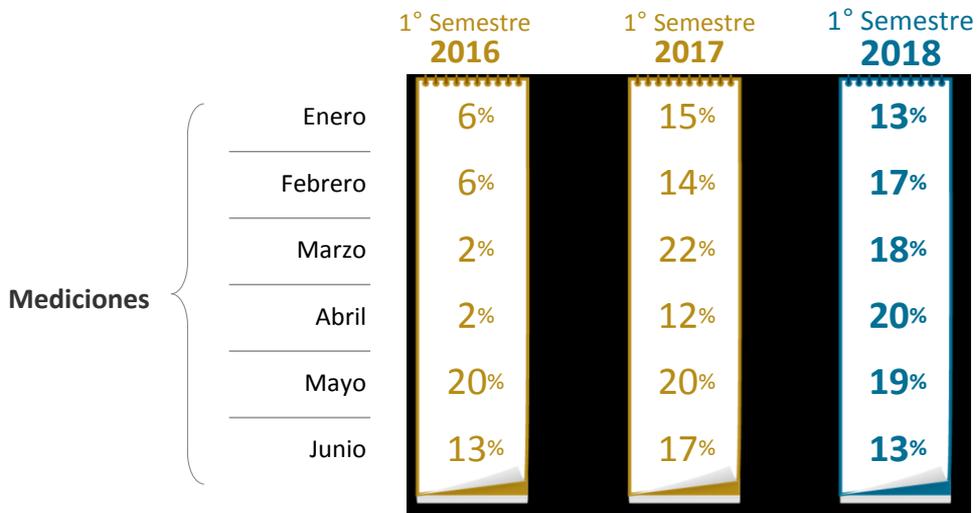
Base:	1° Semestre 2016	1° Semestre 2017	1° Semestre 2018
	380	415	569

Tipo de Servicio - Agrupado



No conformidad	1° Semestre 2016	1° Semestre 2017	1° Semestre 2018
1 - 5	44	44	46
6 - 10	33	34	26
10 ó más	11	8	10
No tienen no conformidad	12	14	18

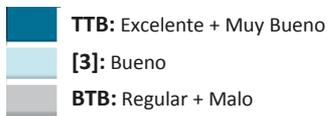
Base:	1° Semestre 2016	1° Semestre 2017	1° Semestre 2018
	380	415	569

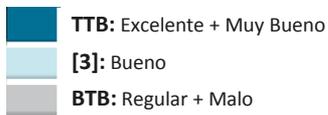




Conceptos generales





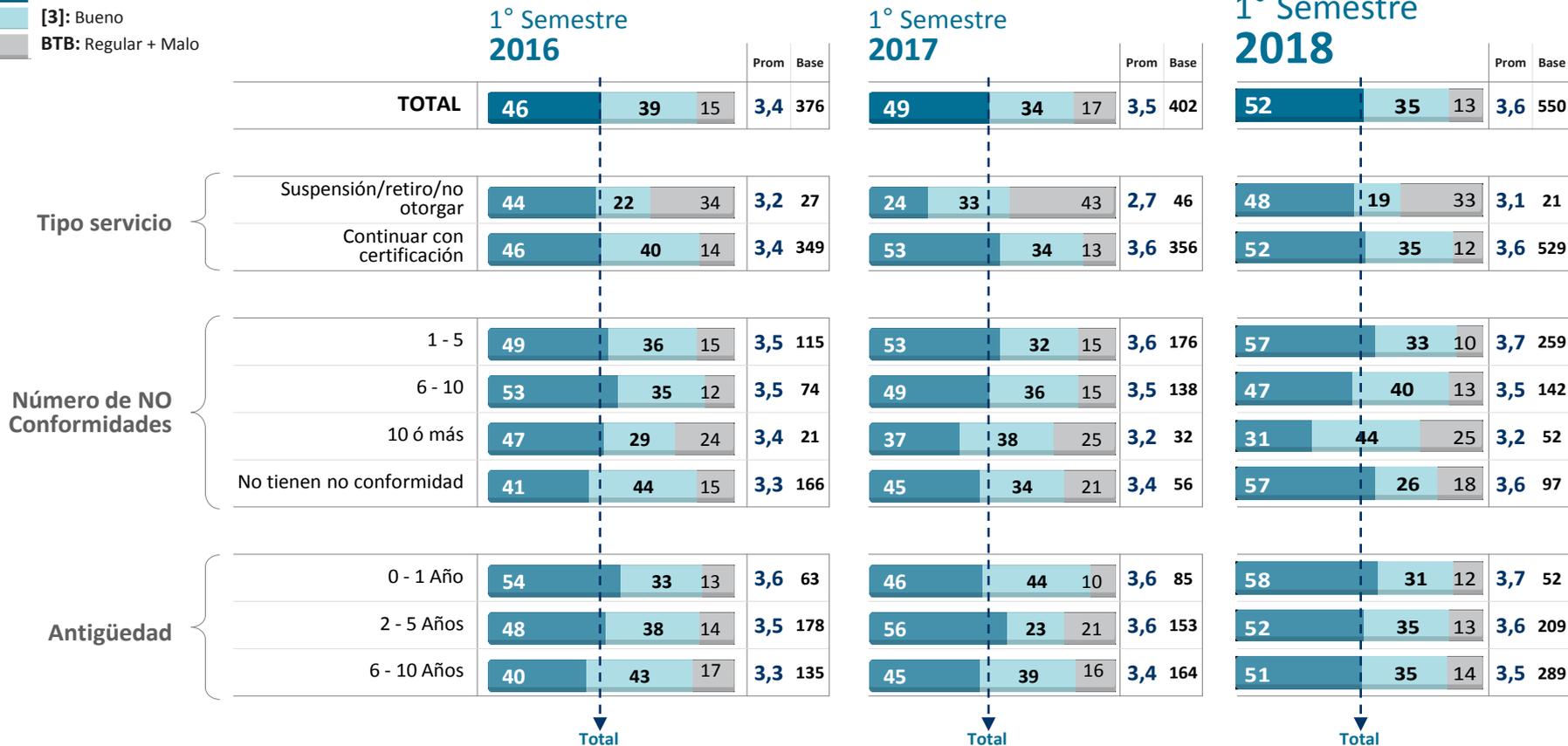


10. ¿Cómo evalúa usted, en general el servicio y comportamiento de ONAC?



10. ¿Cómo evalúa usted, en general el servicio y comportamiento de ONAC?

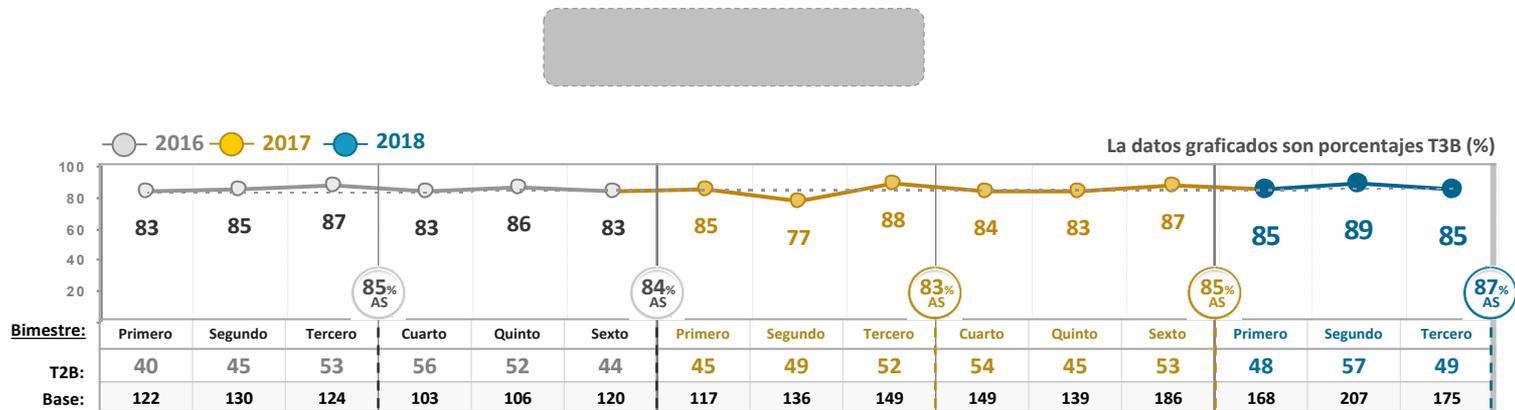
TTB: Excelente + Muy Bueno
[3]: Bueno
BTB: Regular + Malo



Total

10. ¿Cómo evalúa usted, en general el servicio y comportamiento de ONAC?

*AS: Acumulado Semestre



10. ¿Cómo evalúa usted, en general el servicio y comportamiento de ONAC?

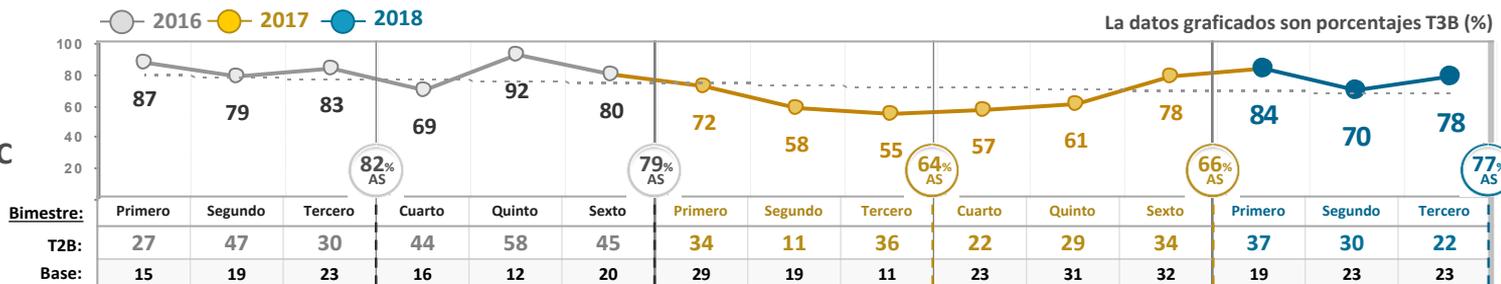
T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

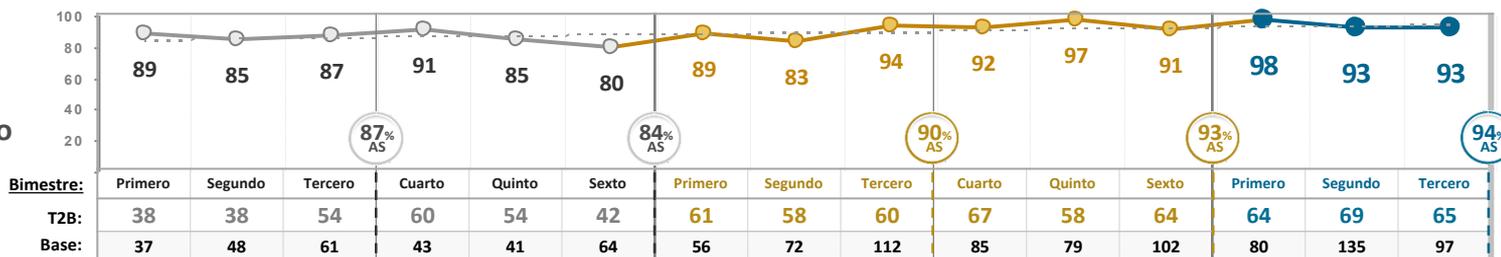
*AS: Acumulado Semestre



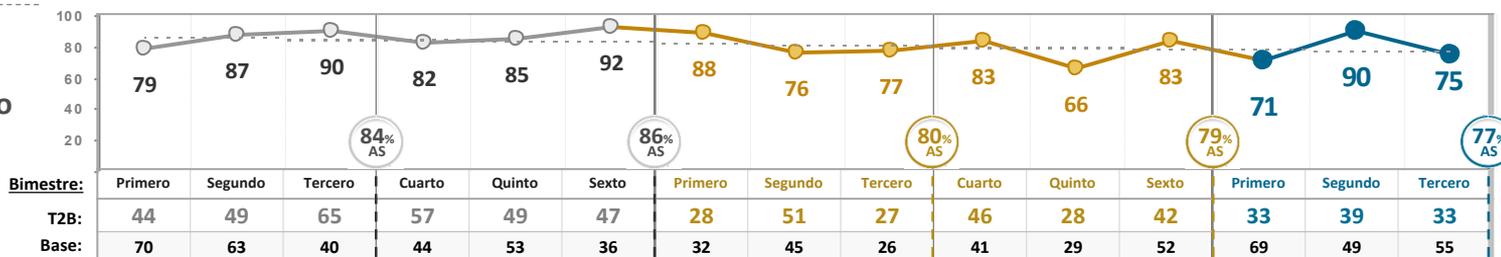
Otros OEC

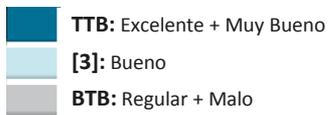


Transito

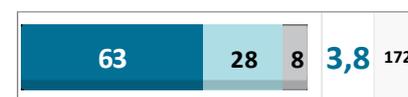
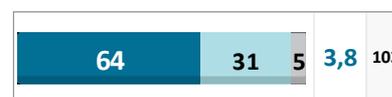
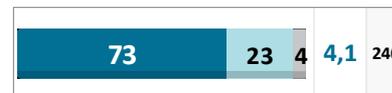
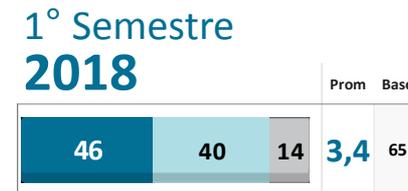
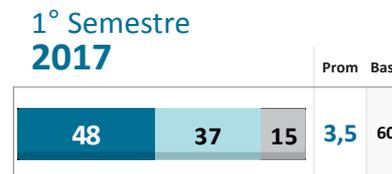
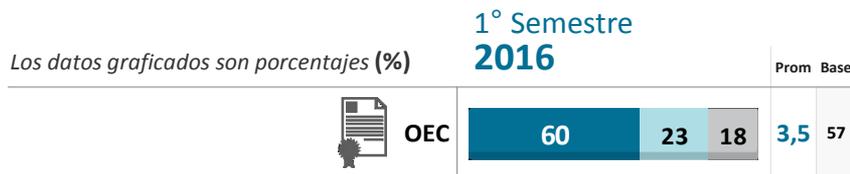


Laboratorio





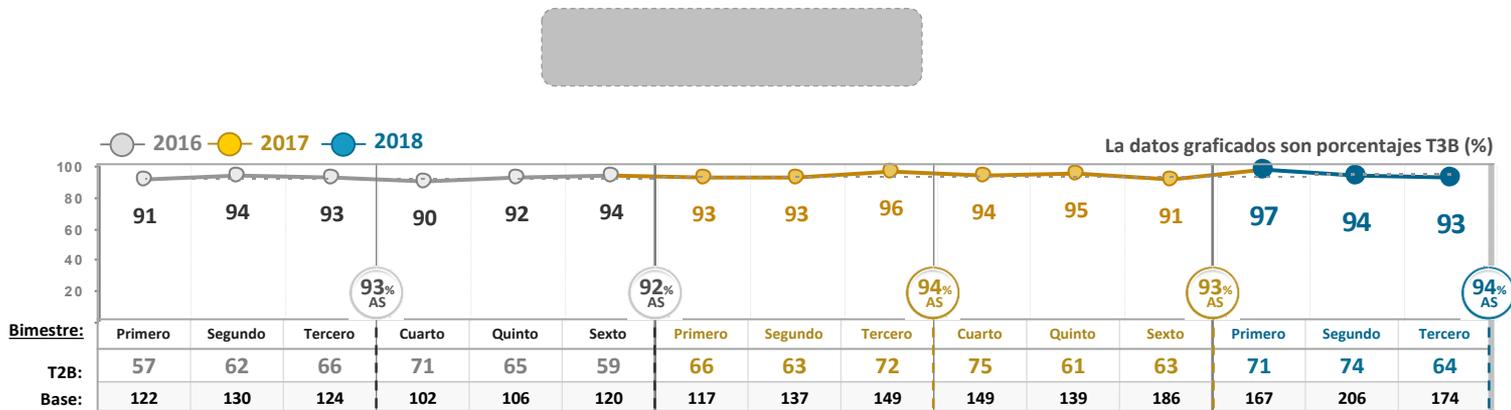
11. ¿Cómo evalúa el nivel técnico de los servicios de ONAC?



Total

11. ¿Cómo evalúa el nivel técnico de los servicios de ONAC?

*AS: Acumulado Semestre



11. ¿Cómo evalúa el nivel técnico de los servicios de ONAC?

T2B: Excelente + Muy Bueno

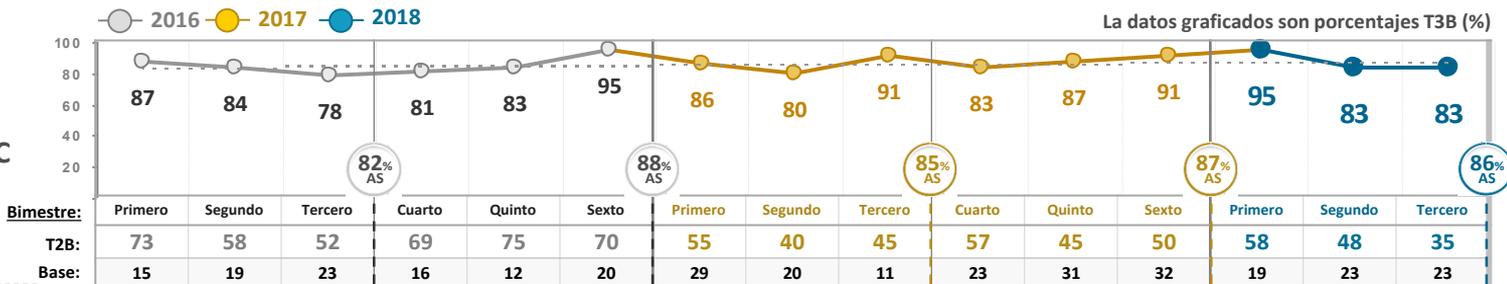
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

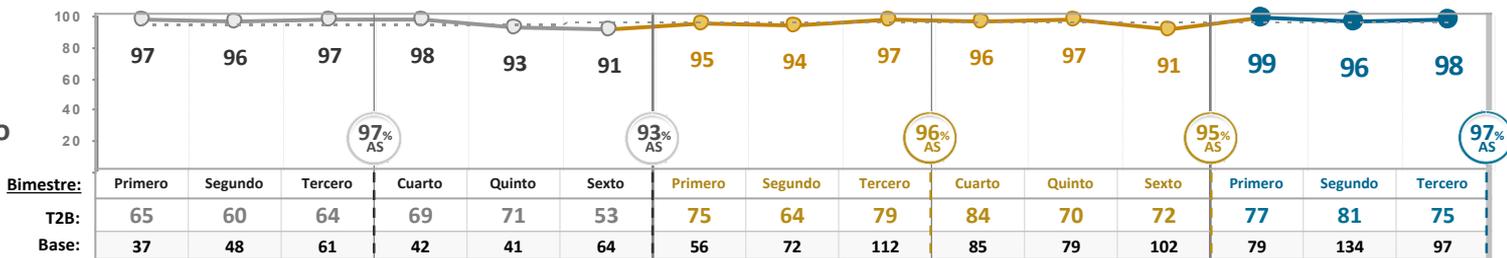
La datos graficados son porcentajes T3B (%)



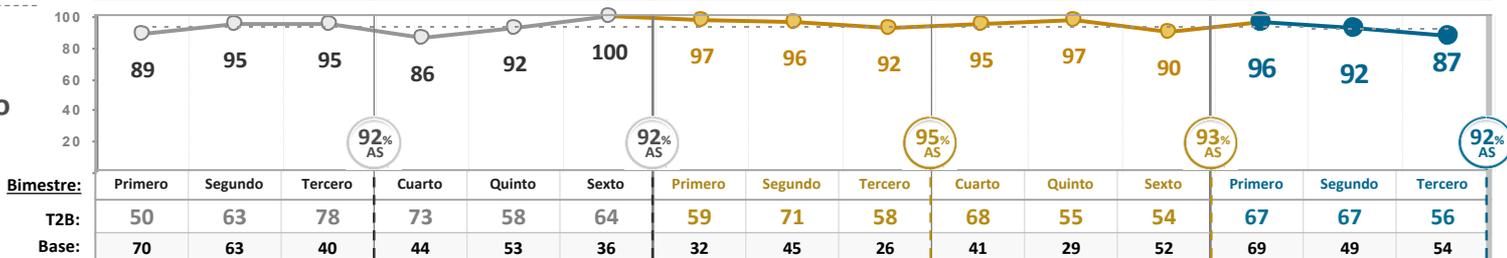
Otros OEC

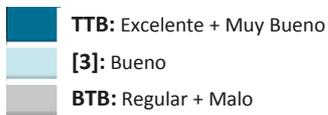


Transito



Laboratorio





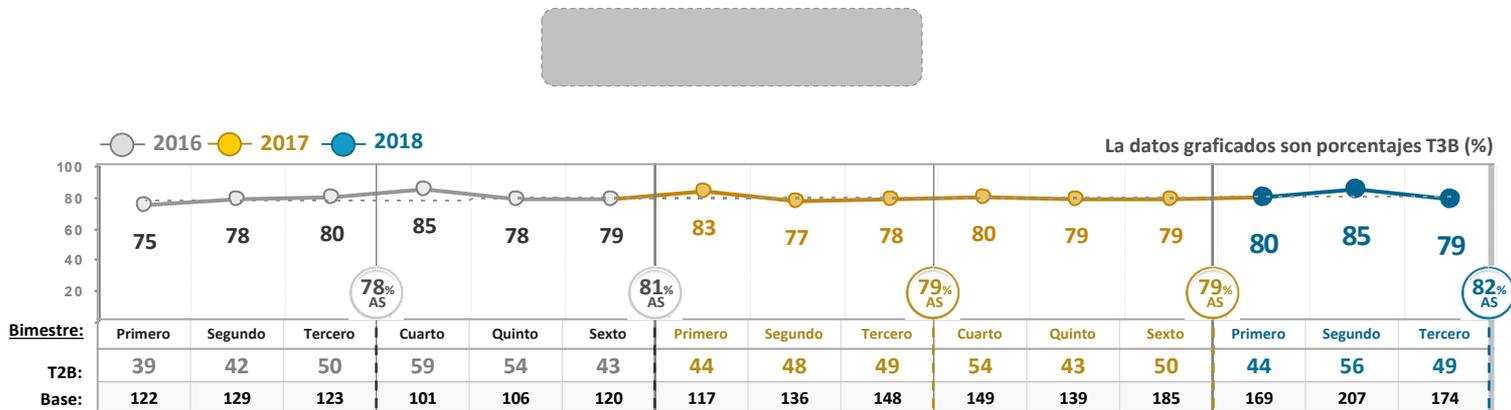
12. ¿Cómo evalúa usted, la oportunidad de los servicios que presta ONAC?



Total

12. ¿Cómo evalúa usted, la oportunidad de los servicios que presta ONAC?

*AS: Acumulado Semestre



12. ¿Cómo evalúa usted, la oportunidad de los servicios que presta ONAC?

T2B: Excelente + Muy Bueno

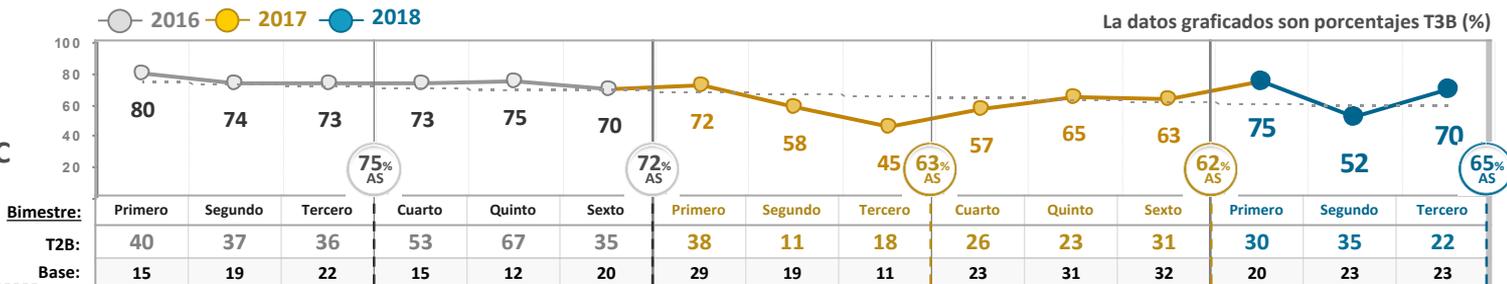
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

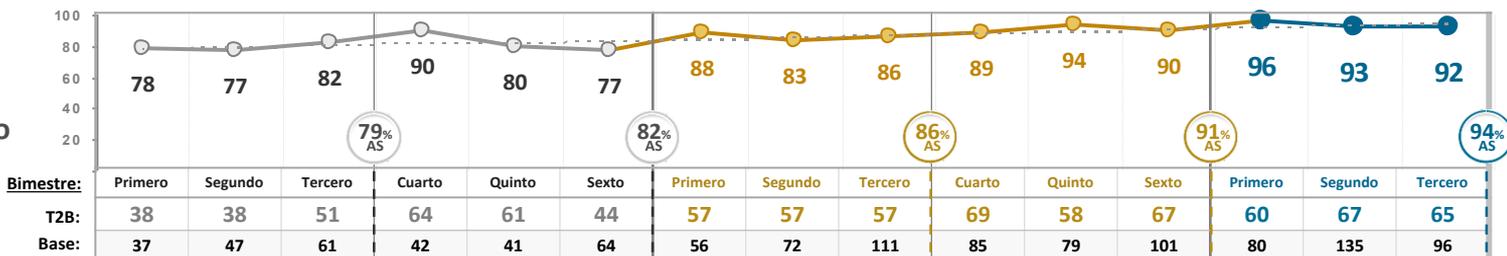
La datos graficados son porcentajes T3B (%)



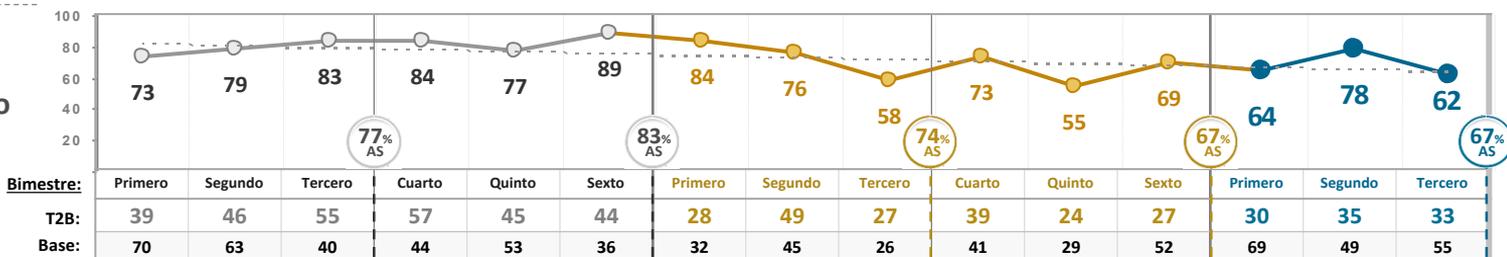
Otros OEC



Transito

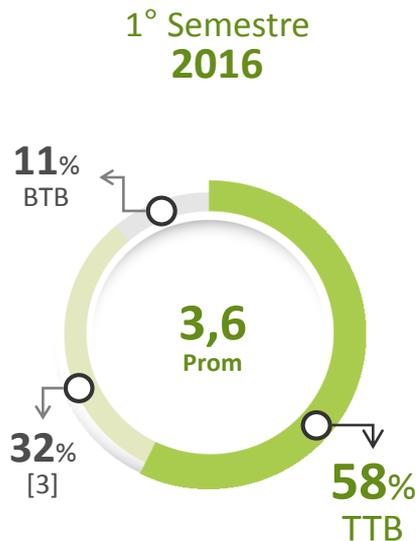


Laboratorio

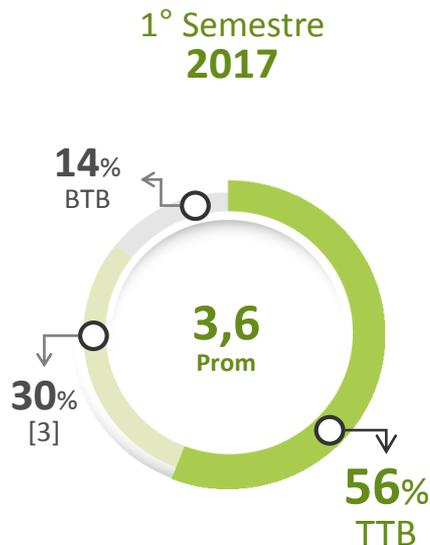


-  **TTB:** Extremadamente probable + Muy probable
-  **[3]:** Probable
-  **BTB:** Poco probable + Nada probable

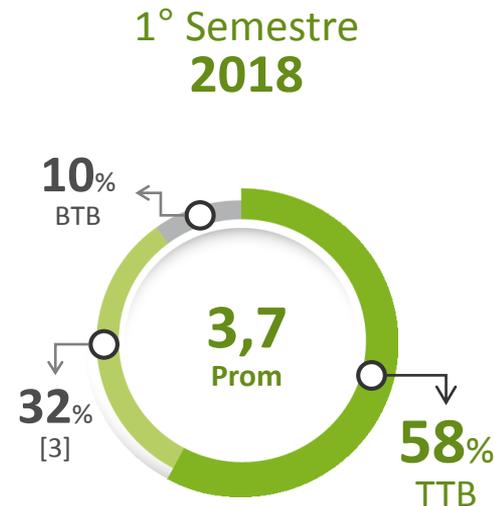
13. ¿Qué tan probable es que usted, si tiene la oportunidad de hacerlo, hable bien de ONAC?



Base: Califican **375**



Base: Califican **398**



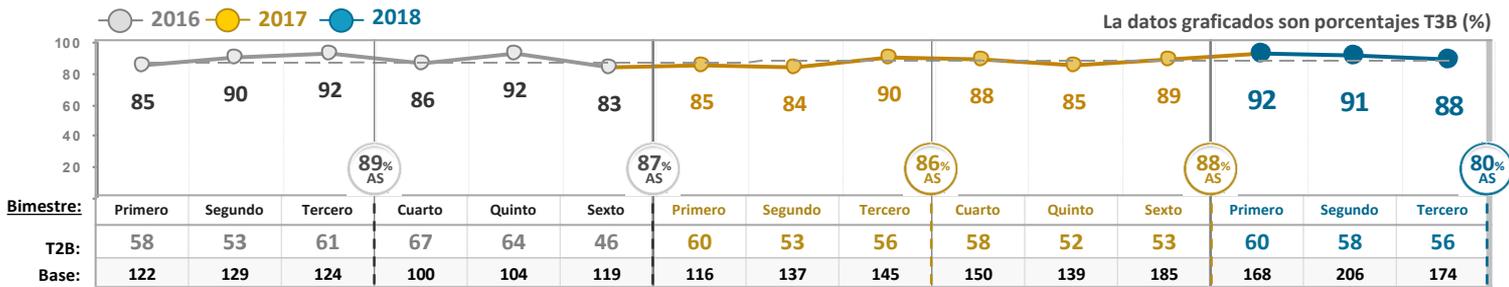
Base: Califican **548**

Total

13. ¿Qué tan probable es que usted, si tiene la oportunidad de hacerlo, hable bien de ONAC?

*AS: Acumulado Semestre

T2B: Extremadamente probable + Muy probable
T3B: Extremadamente probable + Muy probable + Probable



13. ¿Qué tan probable es que usted, si tiene la oportunidad de hacerlo, hable bien de ONAC?

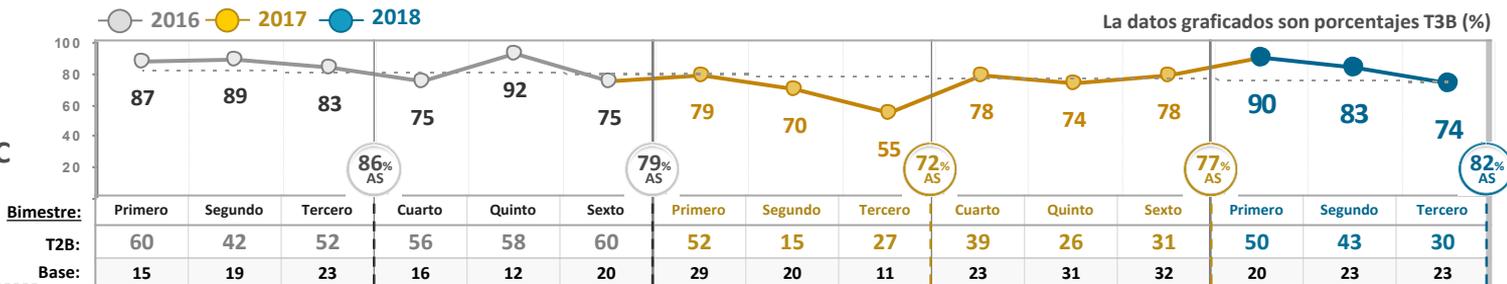
T2B: Extremadamente probable + Muy probable

T3B: Extremadamente probable + Muy probable + Probable

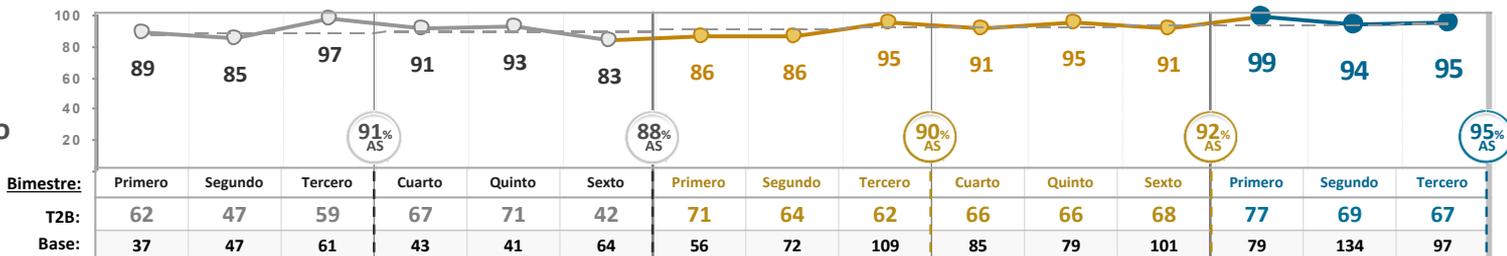
*AS: Acumulado Semestre



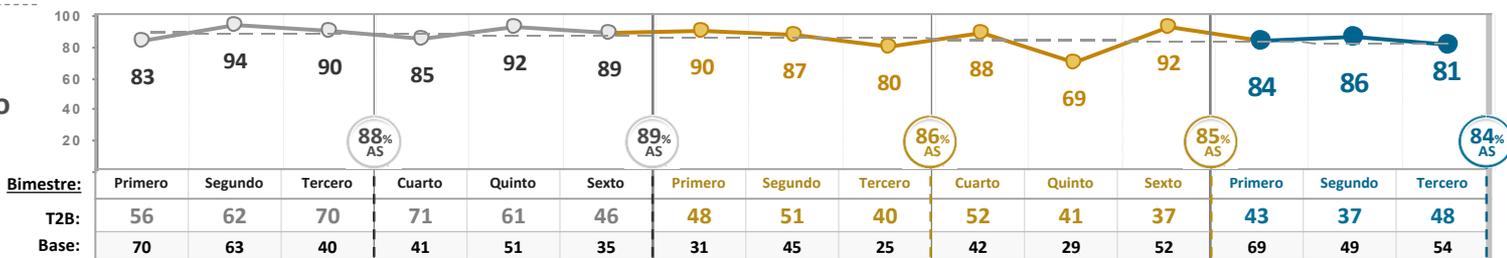
Otros OEC



Transito

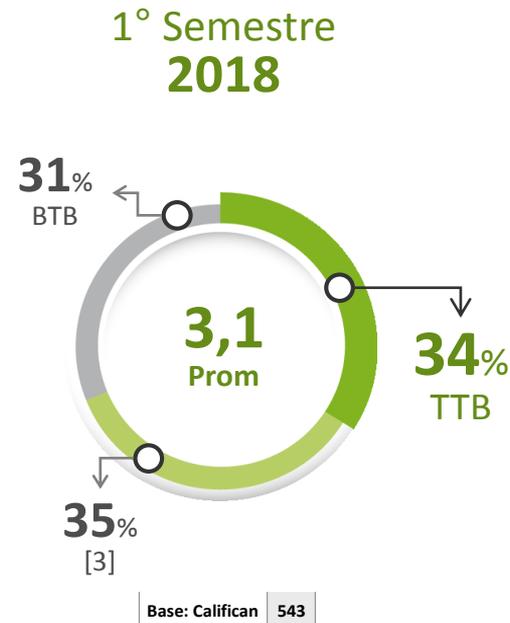
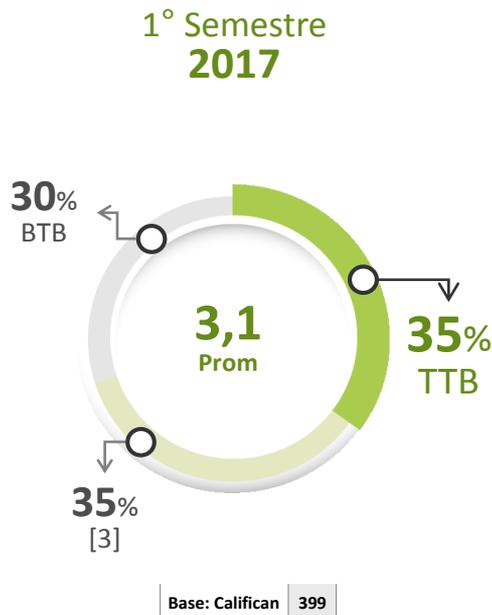
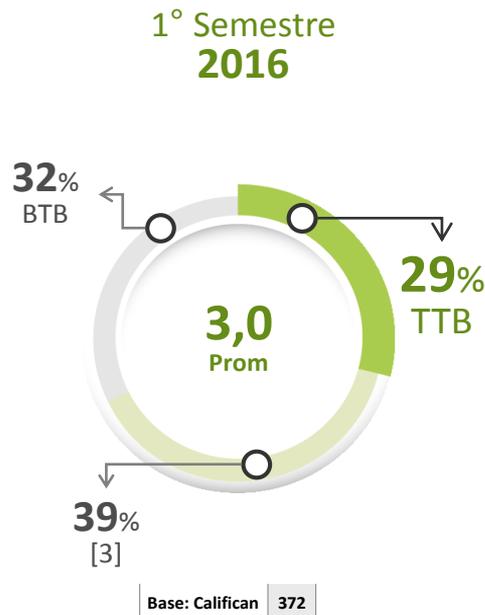


Laboratorio



- TTB:** Excelente + Muy Bueno
- [3]:** Bueno
- BTB:** Regular + Malo

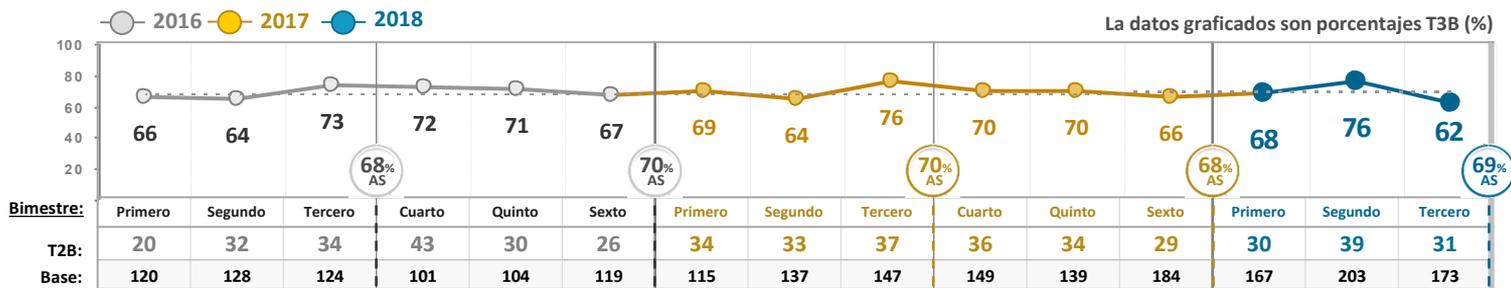
14. ¿Cómo califica la relación costo beneficio de los servicios **acreditación de ONAC**?



Total

14. ¿Cómo califica la relación costo beneficio de los servicios acreditación de ONAC?

*AS: Acumulado Semestre



14. ¿Cómo califica la relación costo beneficio de los servicios acreditación de ONAC?

T2B: Excelente + Muy Bueno

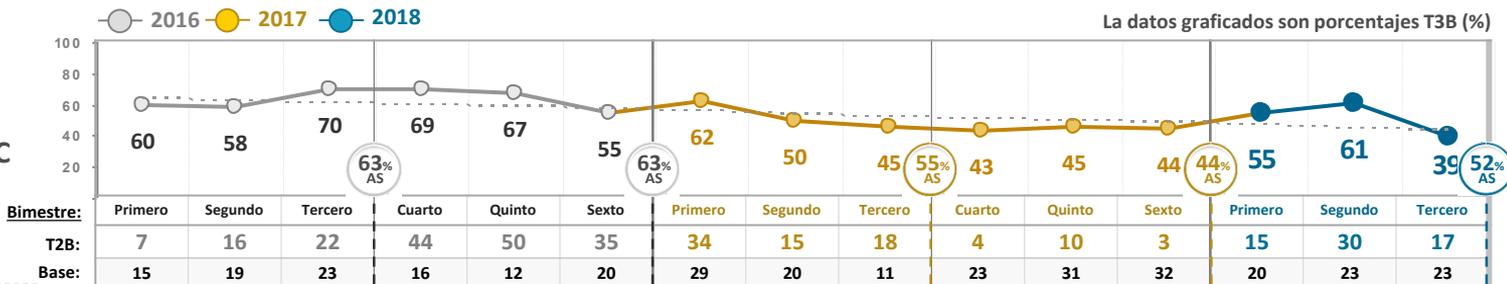
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

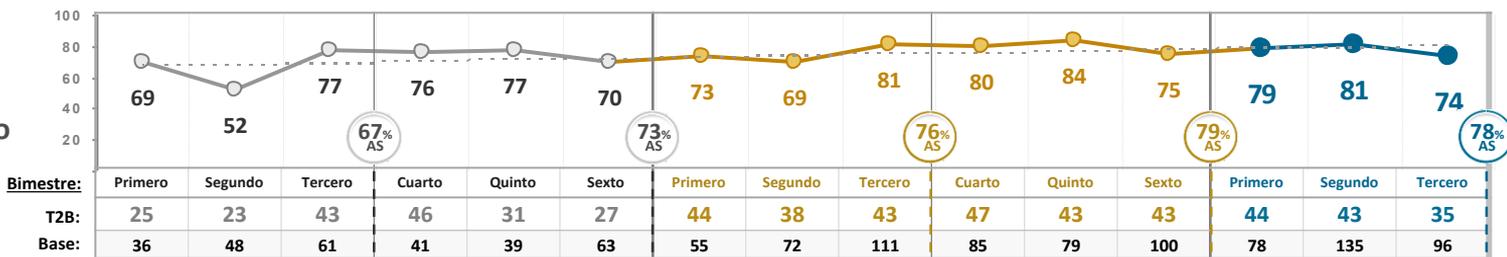
La datos graficados son porcentajes T3B (%)



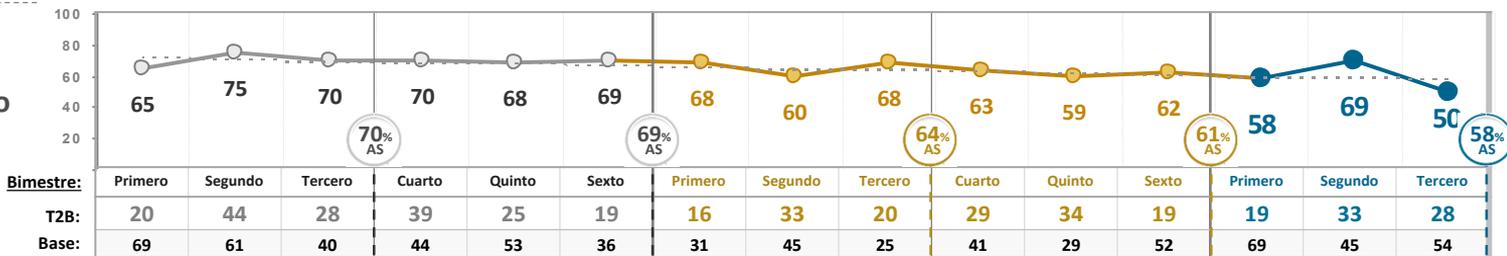
Otros OEC



Transito



Laboratorio



- TTB:** Excelente + Muy Bueno
- [3]:** Bueno
- BTB:** Regular + Malo

1. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...



Los datos graficados son porcentajes (%)

	1 Bimestre 2016			Prom	Base
c) La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC que intervino en la prestación de su servicio.	68	26	6	3,9	379
d) La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación por parte del personal de ONAC.	49	31	20	3,4	379
b) La disponibilidad y claridad de la información suministrada	46	39	15	3,7	378
a) La atención en la respuesta a sus correos y llamadas relacionadas con el último servicio recibido por su empresa	46	44	11	3,5	378

	1° Semestre 2017			Prom	Base
	66	28	7	3,9	411
	52	30	19	3,5	411
	52	34	14	3,8	411
	50	31	18	3,5	413

	1° Semestre 2018			Prom	Base
	72	23	5	4,0	567
	56	27	17	3,6	564
	54	32	14	3,8	566
	53	28	18	3,5	563

Total

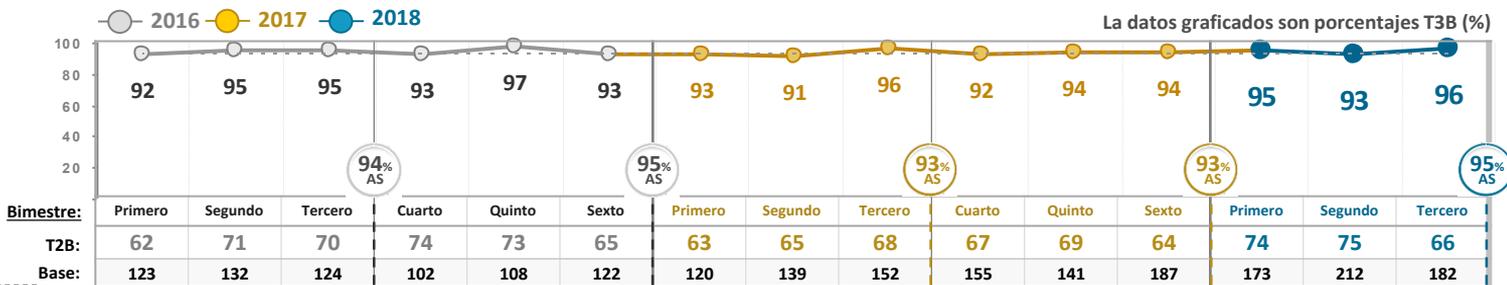
1. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...

T2B: Excelente + Muy Bueno

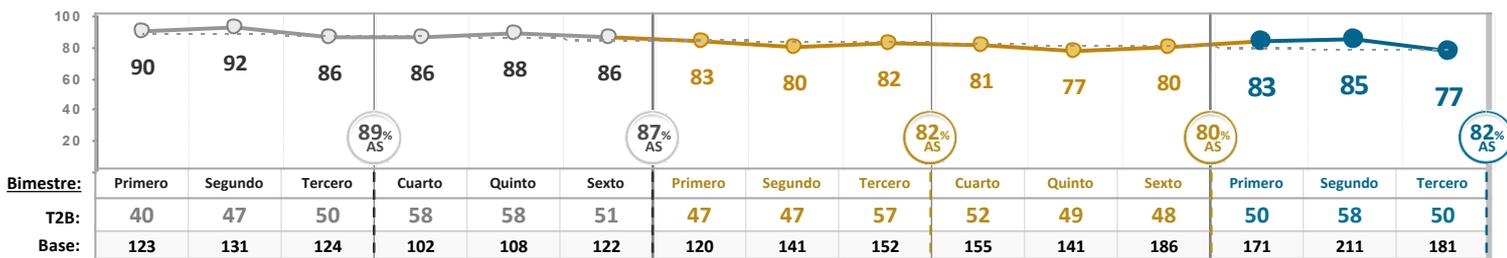
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

c) La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC



a) La atención en la respuesta a sus correos y llamadas



Continua ...

Total

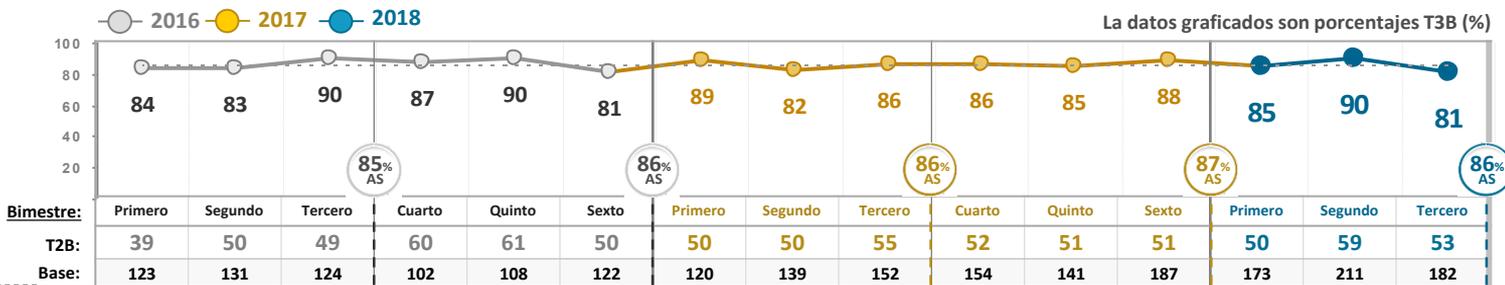
1. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...

T2B: Excelente + Muy Bueno

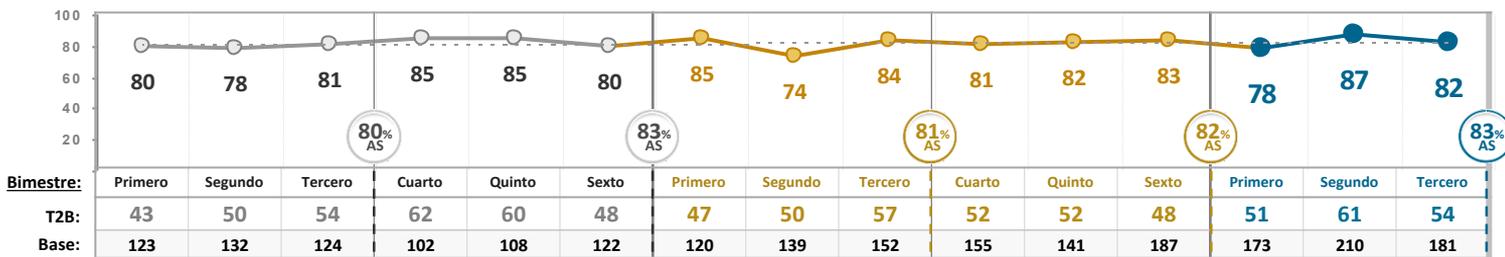
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

b) La disponibilidad y claridad de la información suministrada



d) La disposición al seguimiento y atención a los procesos de



Otros OEC



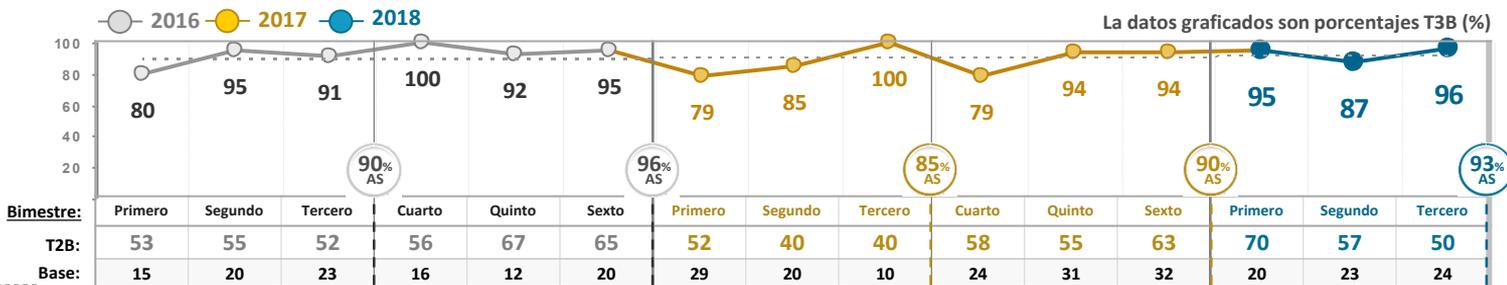
T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

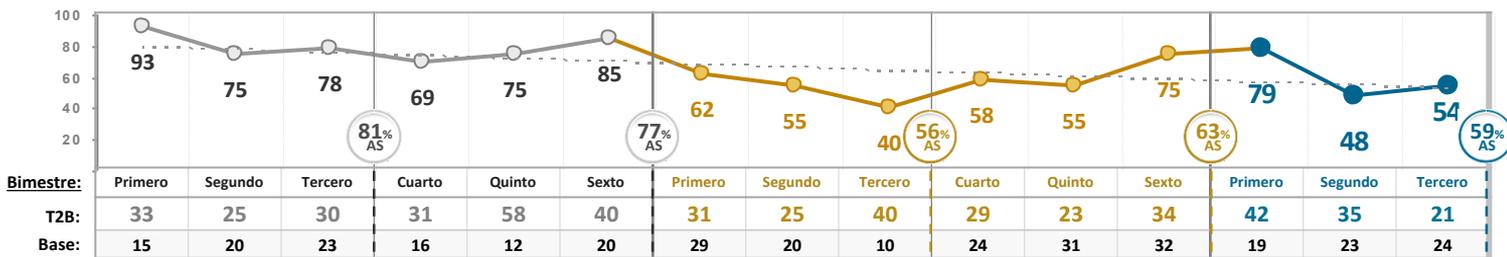
*AS: Acumulado Semestre

1. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...

c) La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC



a) La atención en la respuesta a sus correos y llamadas



Continua ...

Otros OEC



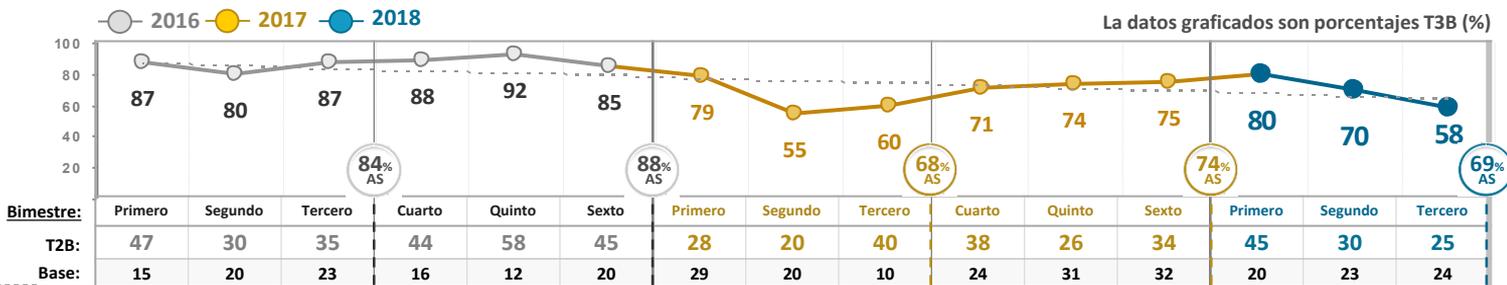
T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

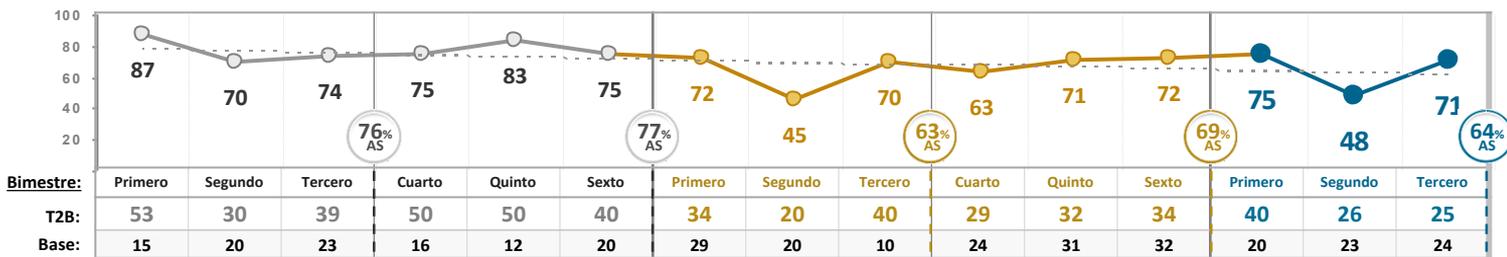
*AS: Acumulado Semestre

1. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...

b) La disponibilidad y claridad de la información suministrada



d) La disposición al seguimiento y atención a los procesos de



Transito

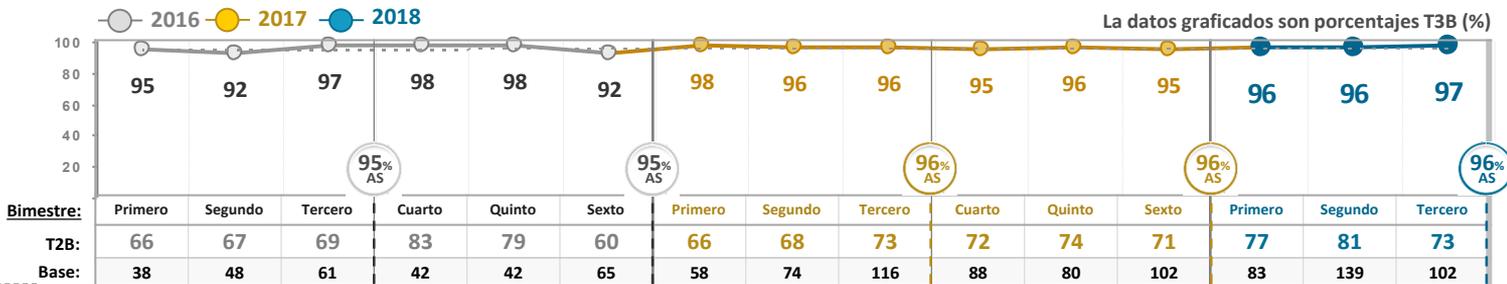
T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

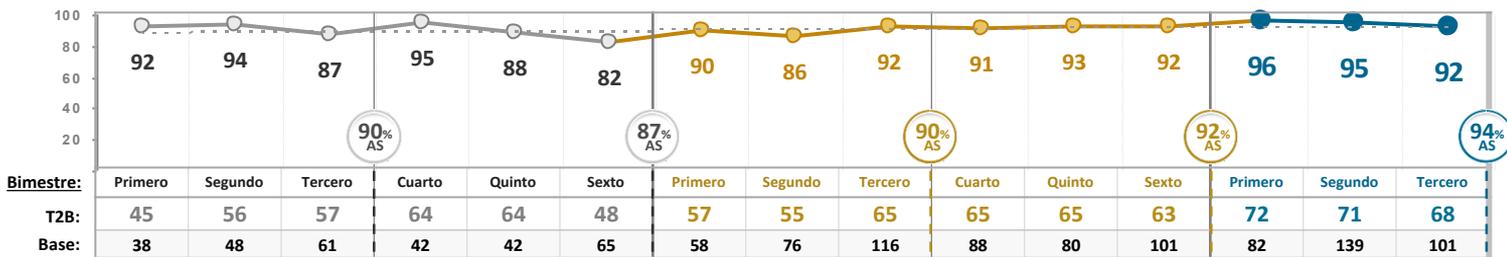
*AS: Acumulado Semestre

1. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...

c) La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC



a) La atención en la respuesta a sus correos y llamadas



Continua ...

Transito

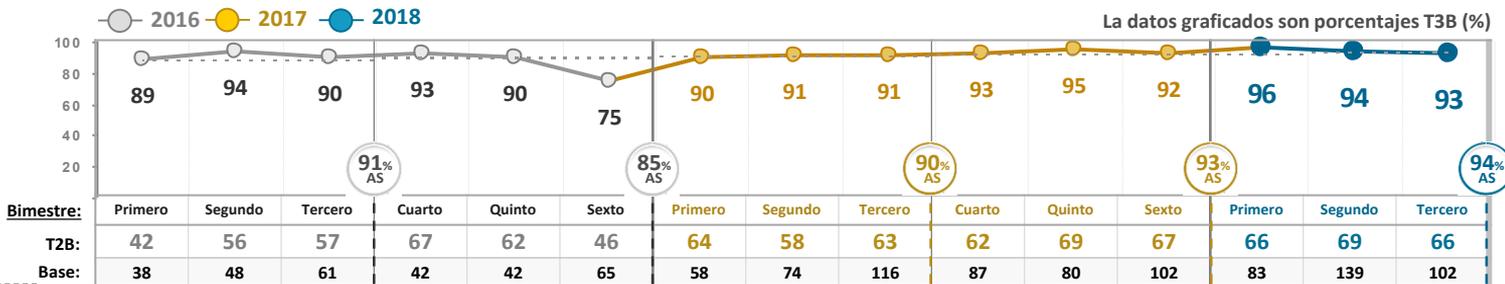
T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

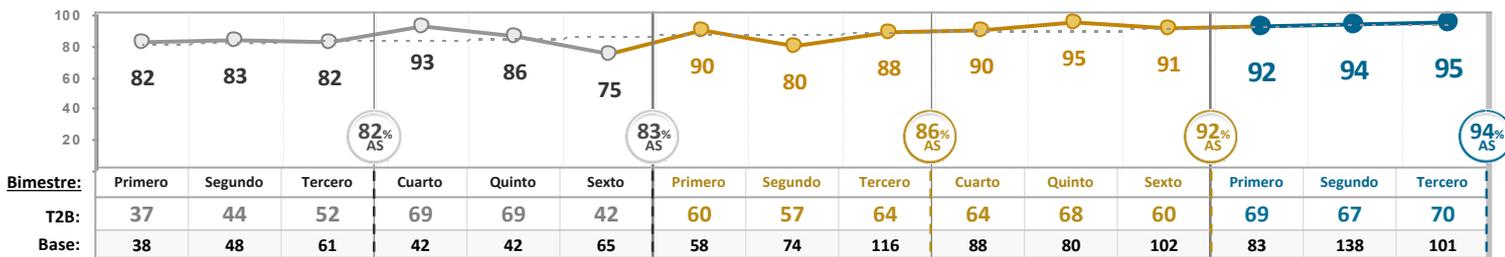
*AS: Acumulado Semestre

1. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...

b) La disponibilidad y claridad de la información suministrada



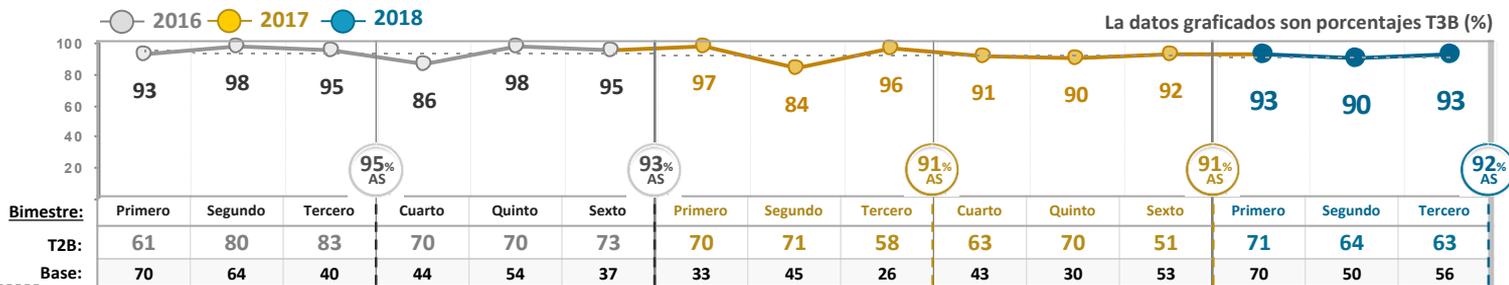
d) La disposición al seguimiento y atención a los procesos de



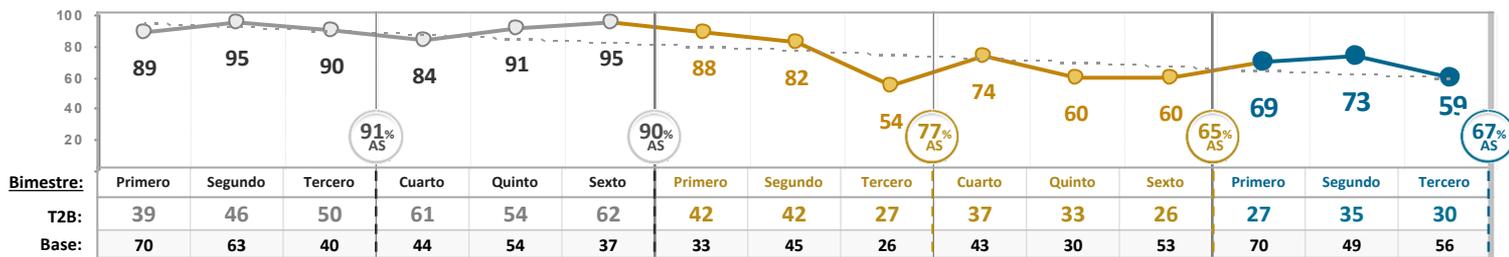
*AS: Acumulado Semestre

1. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...

c) La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC



a) La atención en la respuesta a sus correos y llamadas



Continua ...

Laboratorio

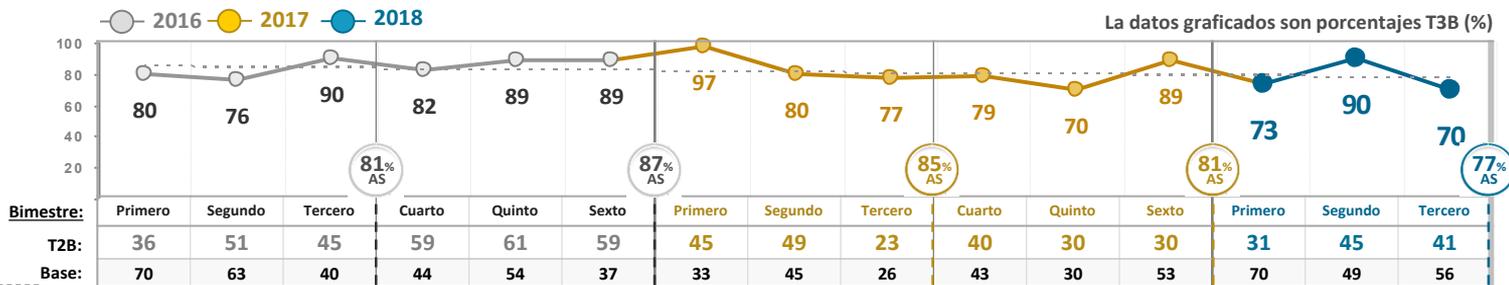
T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

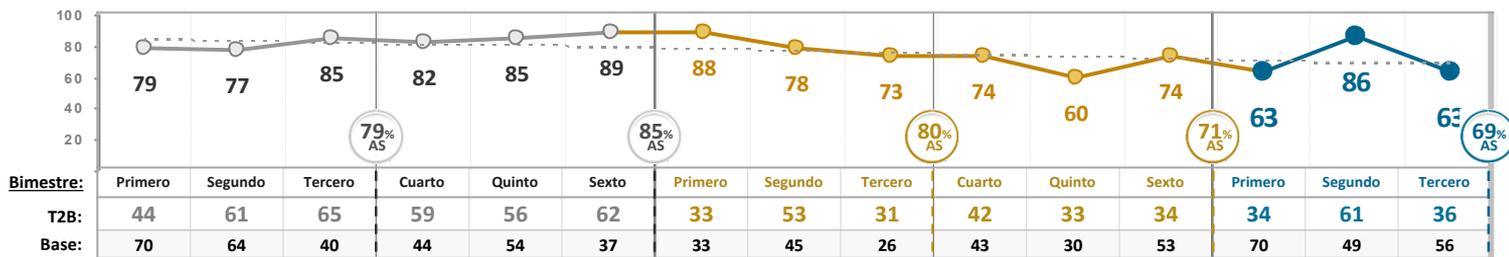
*AS: Acumulado Semestre

1. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...

b) La disponibilidad y claridad de la información suministrada



d) La disposición al seguimiento y atención a los procesos de



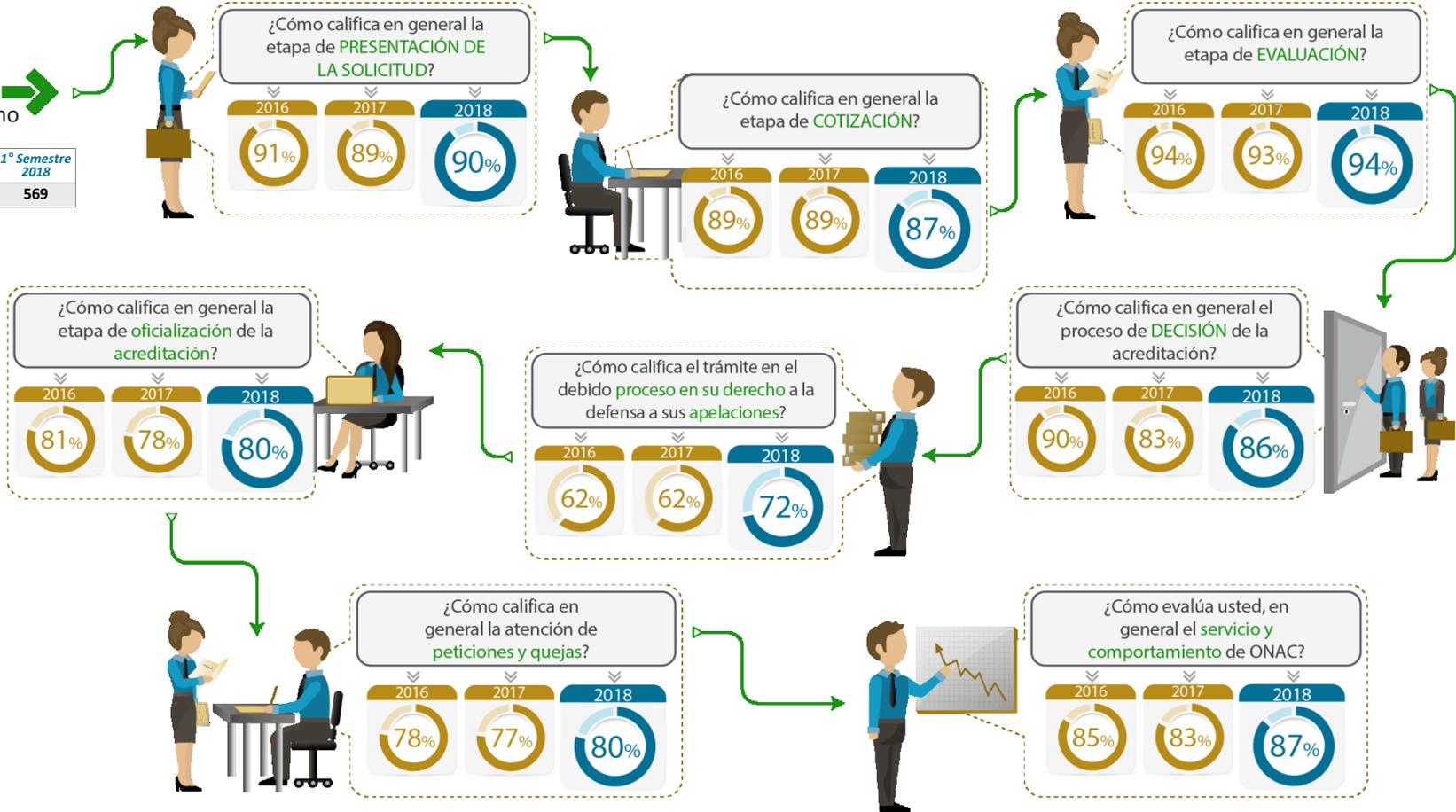


Procesos de Interacción



T3B: Excelente +
Muy Bueno + Bueno

Base:	1° Semestre 2016	1° Semestre 2017	1° Semestre 2018
	380	415	569



- TTB:** Excelente + Muy Bueno
- [3]:** Bueno
- BTB:** Regular + Malo



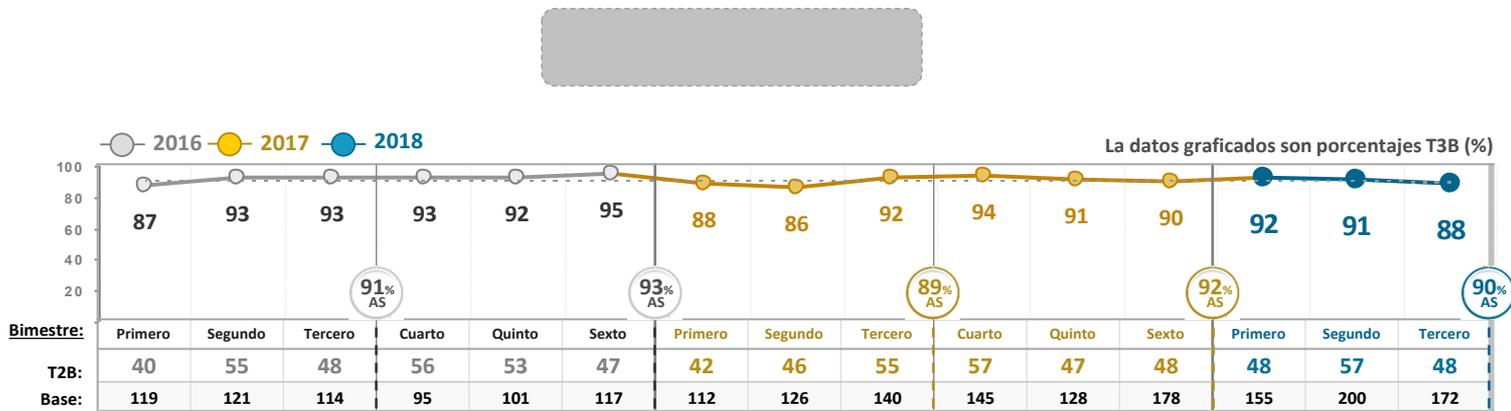
Los datos graficados son porcentajes (%)

	1° Semestre 2016			Prom	Base	1° Semestre 2017			Prom	Base	1° Semestre 2018			Prom	Base
2. ¿Cómo califica en general la etapa de PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD?	48	43	9	3,5	354	48	41	11	3,5	378	51	39	10	3,6	527
b) Suficiencia del instructivo para el diligenciamiento del formulario de solicitud.	51	42	7	3,6	360	50	41	9	3,6	386	53	37	10	3,6	531
a) La respuesta y solución de inquietudes	42	44	14	3,4	363	47	35	18	3,4	392	49	34	17	3,5	537

Total

2. ¿Cómo califica en general la etapa de PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD?

*AS: Acumulado Semestre



2. ¿Cómo califica en general la etapa de PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD?

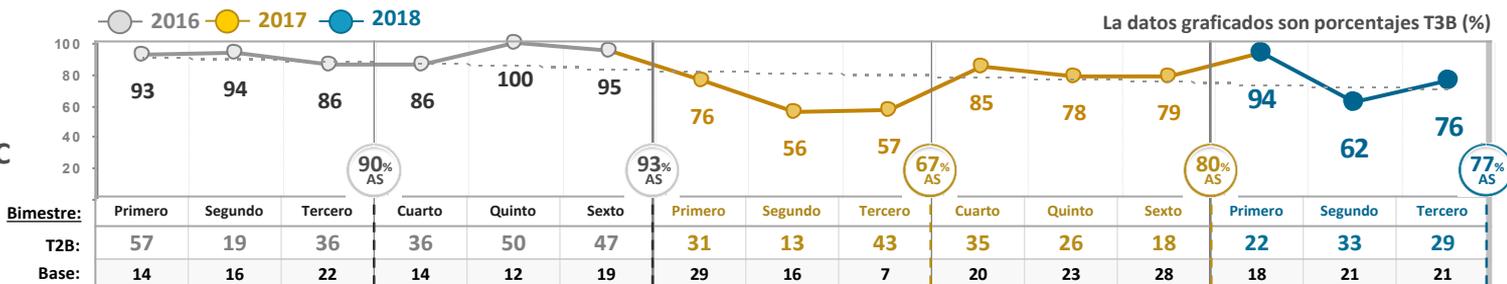
T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

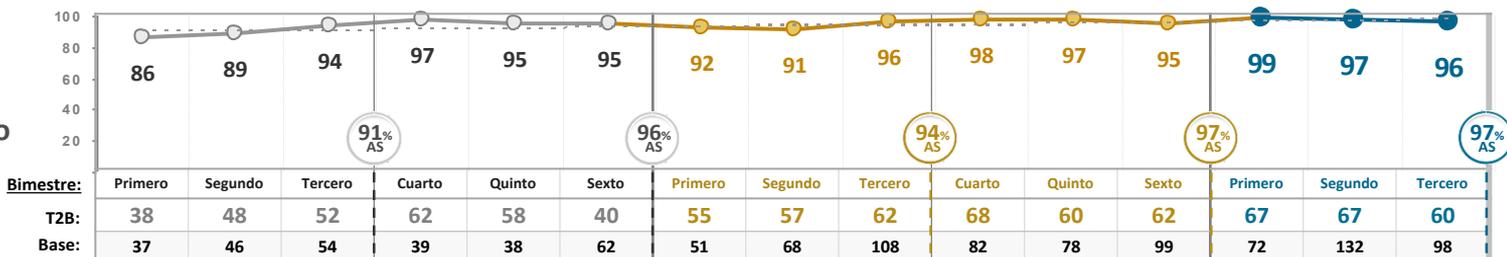
*AS: Acumulado Semestre



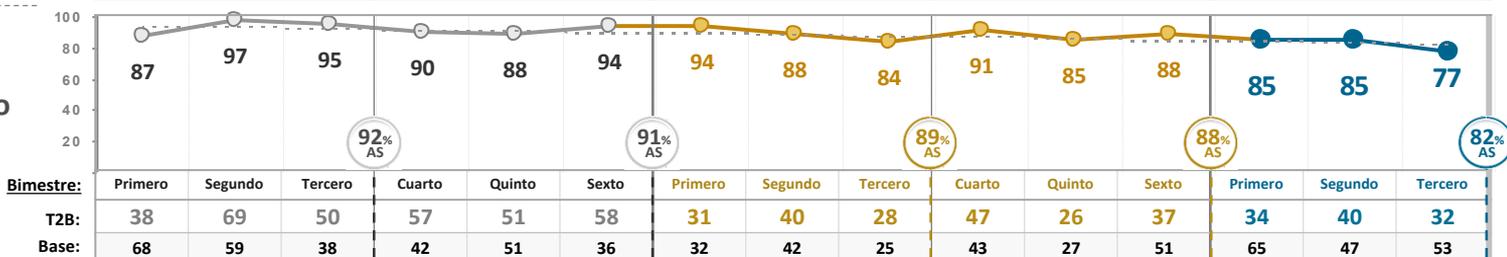
Otros OEC



Transito



Laboratorio



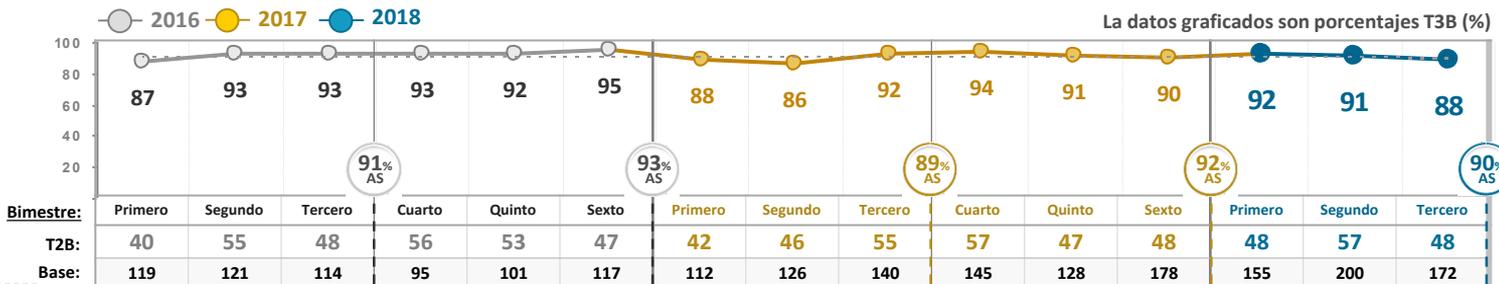
Total

T2B: Excelente + Muy Bueno

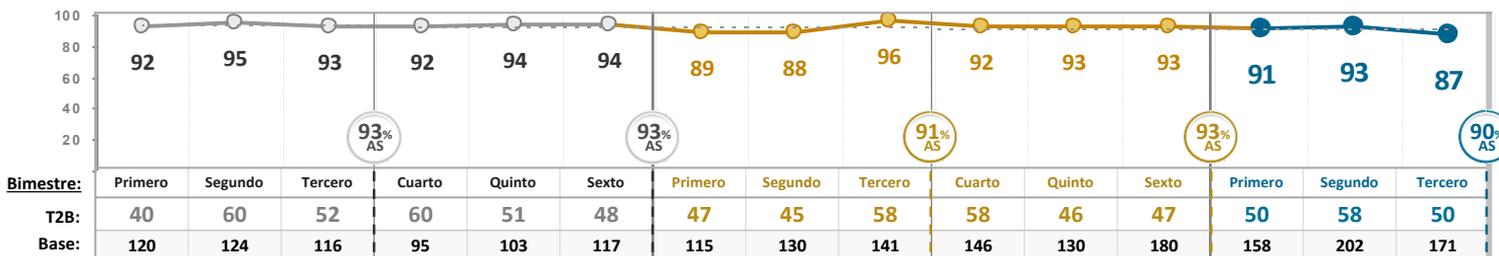
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

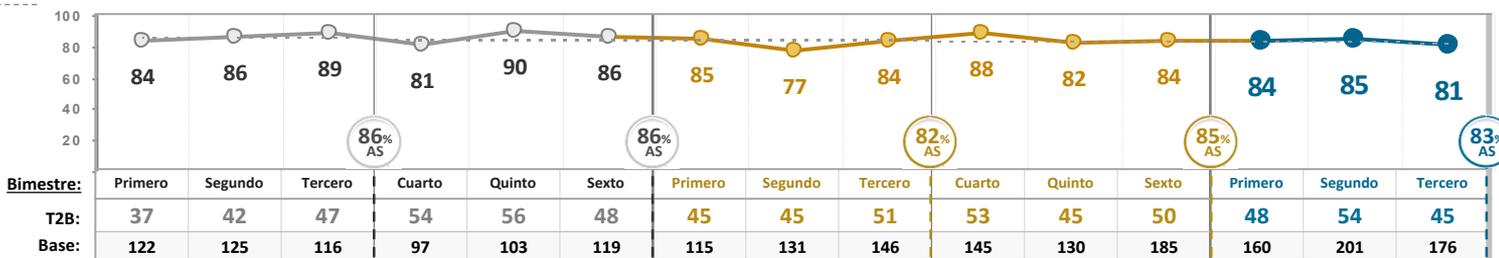
2. ¿Cómo califica en general la etapa de PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD?



b) Suficiencia del instructivo para el diligenciamiento del formulario de solicitud.



a) La respuesta y solución de inquietudes



Otros OEC

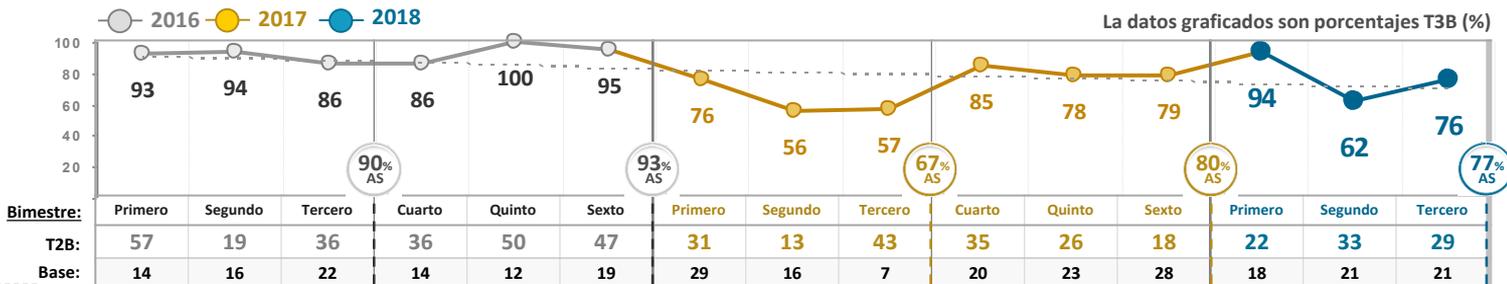


T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

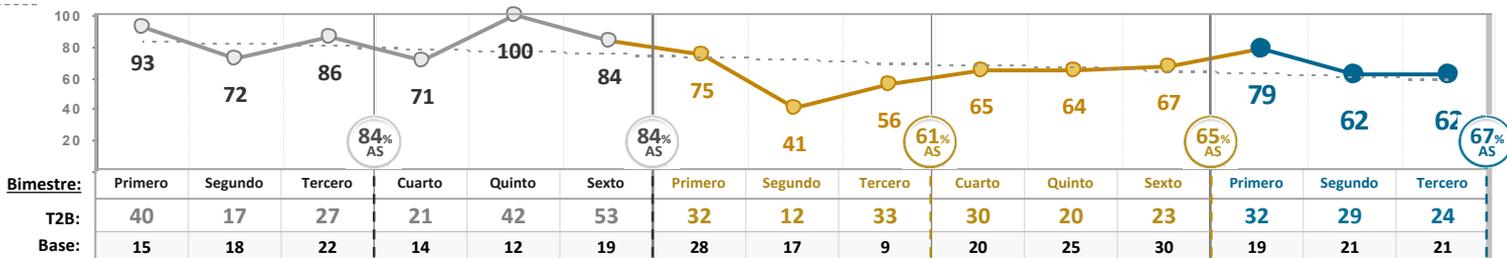
2. ¿Cómo califica en general la etapa de PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD?



b) Suficiencia del instructivo para el diligenciamiento del formulario de solicitud.



a) La respuesta y solución de inquietudes



Transito

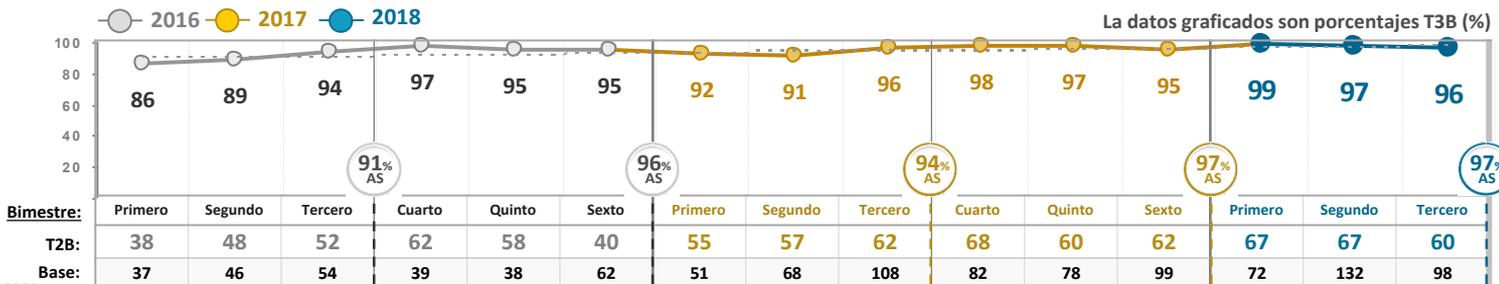


T2B: Excelente + Muy Bueno

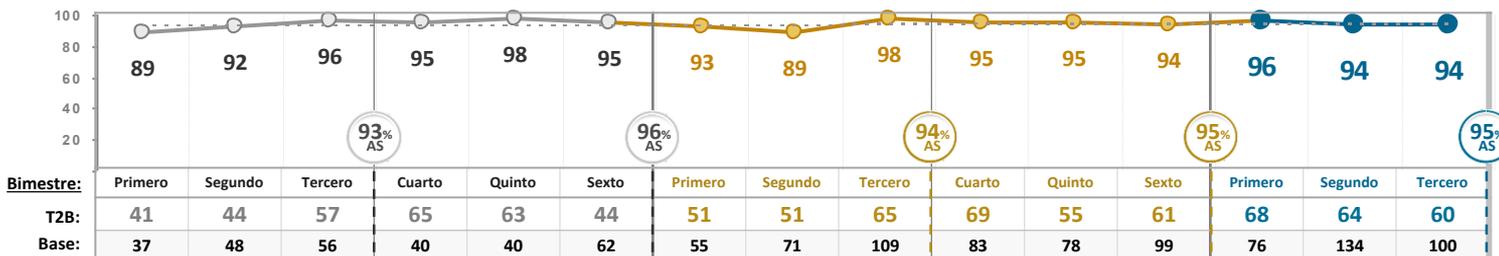
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

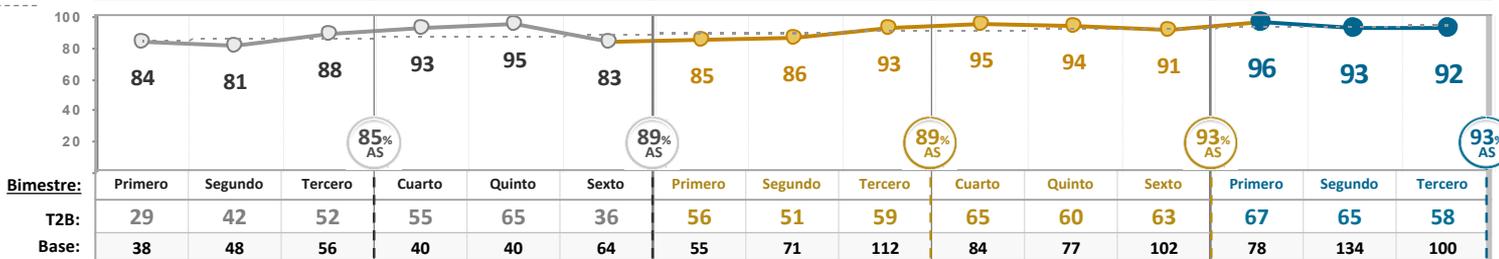
2. ¿Cómo califica en general la etapa de PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD?



b) Suficiencia del instructivo para el diligenciamiento del formulario de solicitud.



a) La respuesta y solución de inquietudes



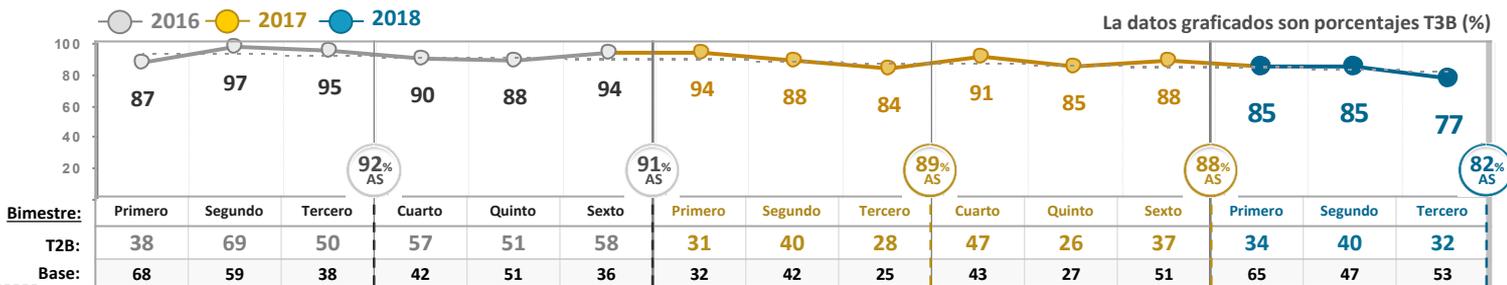
Laboratorio

T2B: Excelente + Muy Bueno

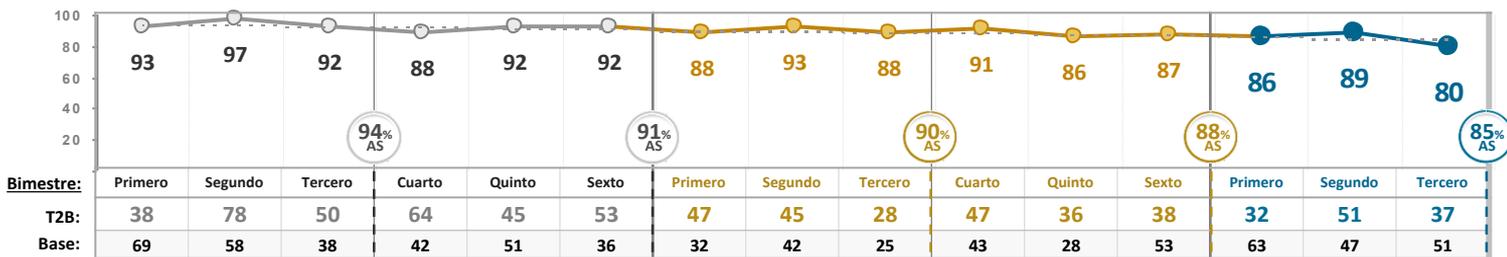
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

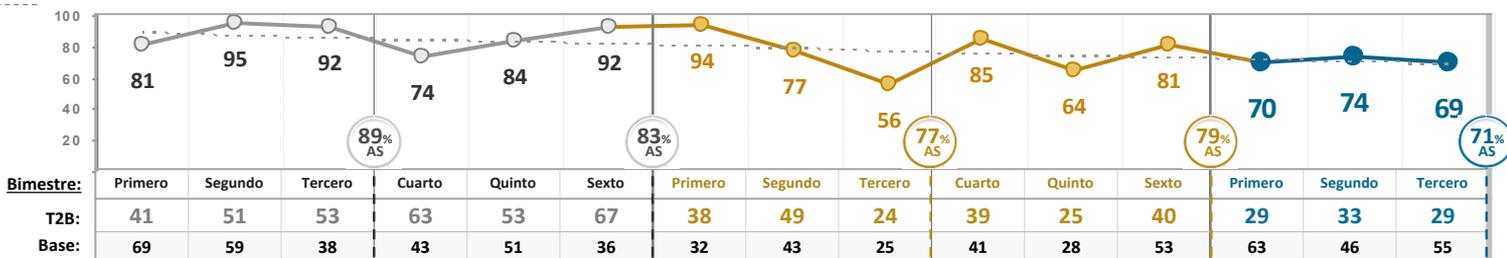
2. ¿Cómo califica en general la etapa de PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD?



b) Suficiencia del instructivo para el diligenciamiento del formulario de solicitud.



a) La respuesta y solución de inquietudes



17. ¿Qué aspectos recomienda a ONAC mejorar en las diferentes etapas de prestación de sus servicios, específicamente en *La solicitud inicial*?



Otros	2016	2017	2018
Disminuir tramitología	4%	2%	1%
Dar la opción de entregar documentación por Web	1%	1%	1%
Unificar de criterios	-	-	1%
Contar con personal capacitado / idóneo / experto	-	1%	1%
Dar cumplimiento a las fechas y horarios establecidos	-	2%	1%
Mejoras tecnológicas	-	-	1%
Otra	3%	-	2%

- TTB:** Excelente + Muy Bueno
- [3]:** Bueno
- BTB:** Regular + Malo



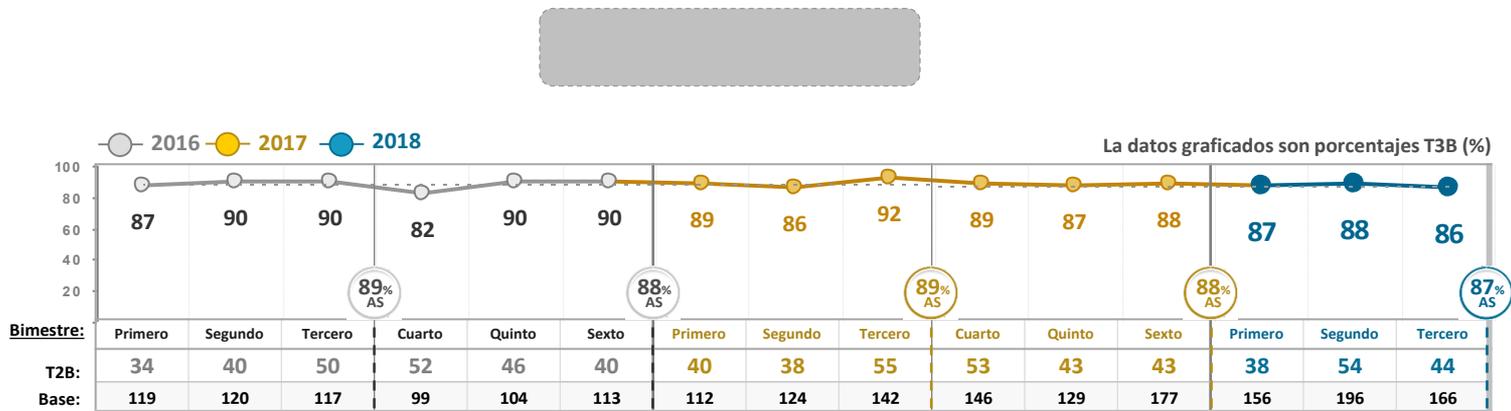
Los datos graficados son porcentajes (%)

	1° Semestre 2016			Prom	Base	1° Semestre 2017			Prom	Base	1° Semestre 2018			Prom	Base
3. ¿Cómo califica en general la etapa de COTIZACIÓN?	41	48	11	3,4	356	45	44	11	3,5	378	46	41	13	3,5	518
a) Claridad de la propuesta de servicios	47	45	8	3,5	364	52	38	11	3,6	392	52	38	9	3,6	532
b) Oportunidad de la entrega de la cotización	47	40	13	3,4	363	51	38	11	3,6	391	50	37	13	3,6	530
c) Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación	45	39	16	3,4	365	48	38	14	3,5	391	50	35	15	3,5	535
d) Alternativas en medios de pago	39	44	17	3,3	343	47	40	13	3,5	390	49	38	14	3,5	523

Total

3. ¿Cómo califica en general la etapa de COTIZACIÓN?

*AS: Acumulado Semestre



3. ¿Cómo califica en general la etapa de COTIZACIÓN?

T2B: Excelente + Muy Bueno

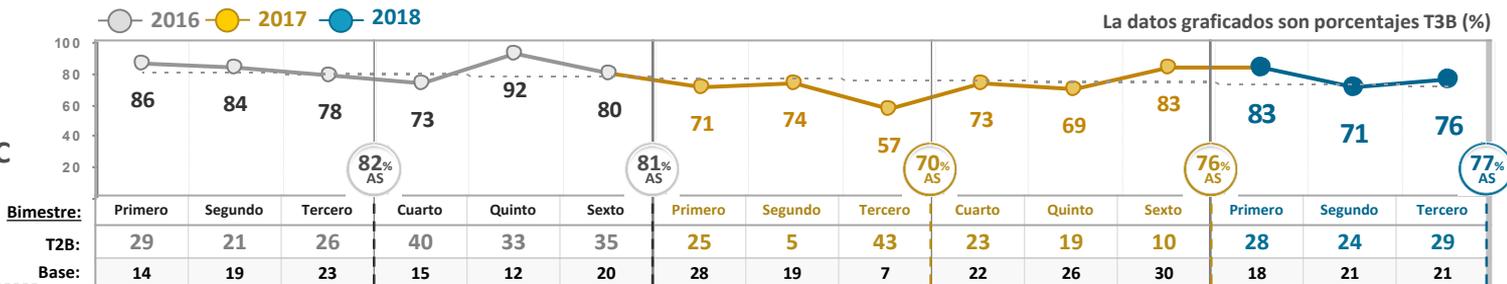
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

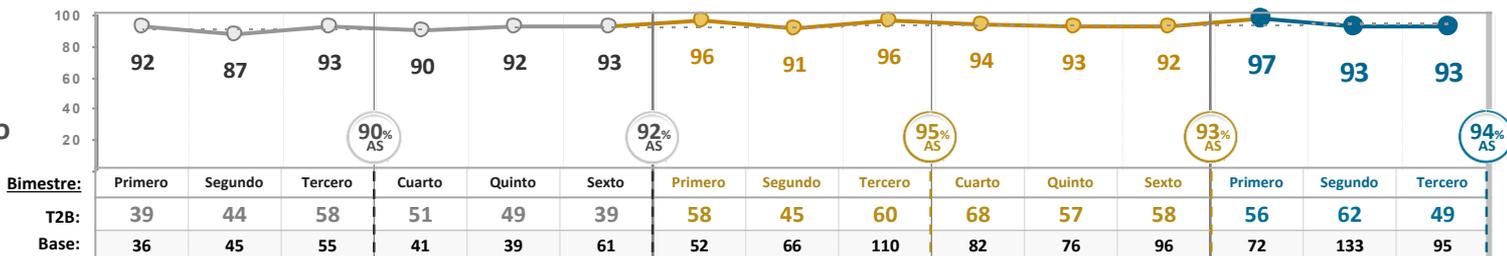
La datos graficados son porcentajes T3B (%)



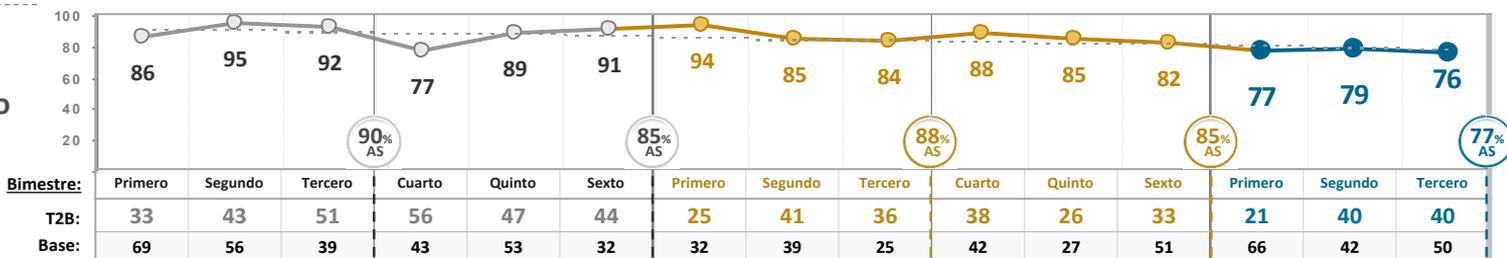
Otros OEC



Transito



Laboratorio



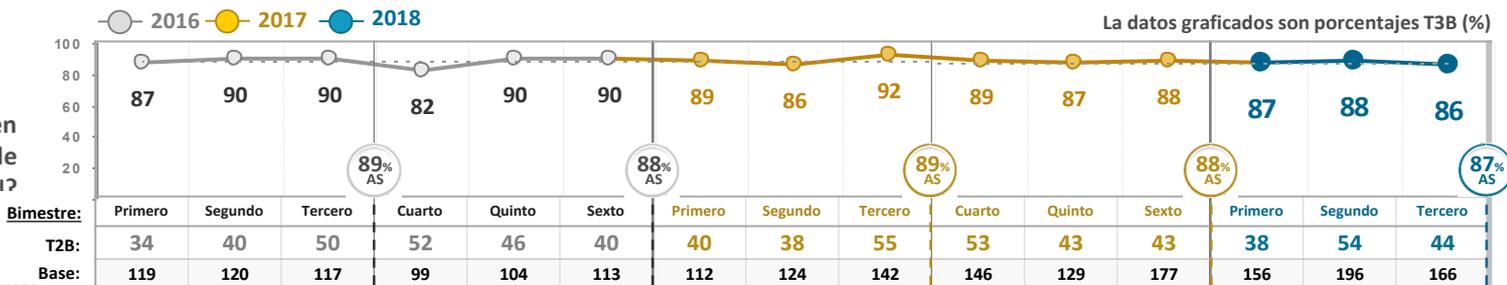
Total

T2B: Excelente + Muy Bueno

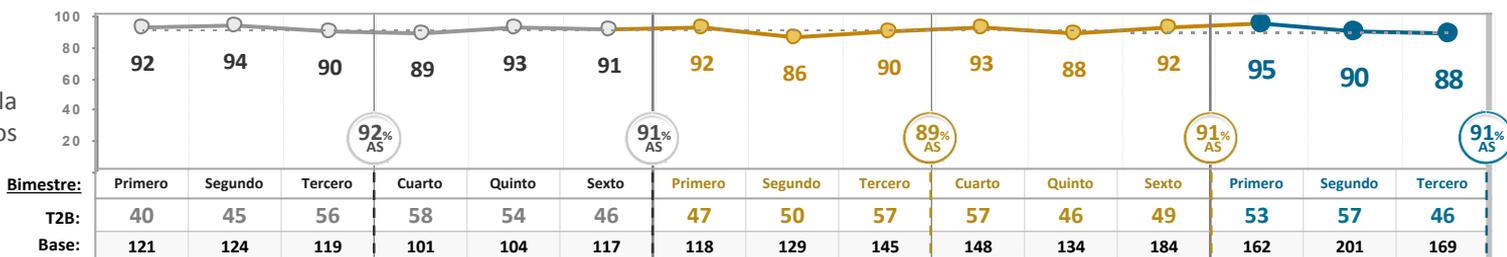
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

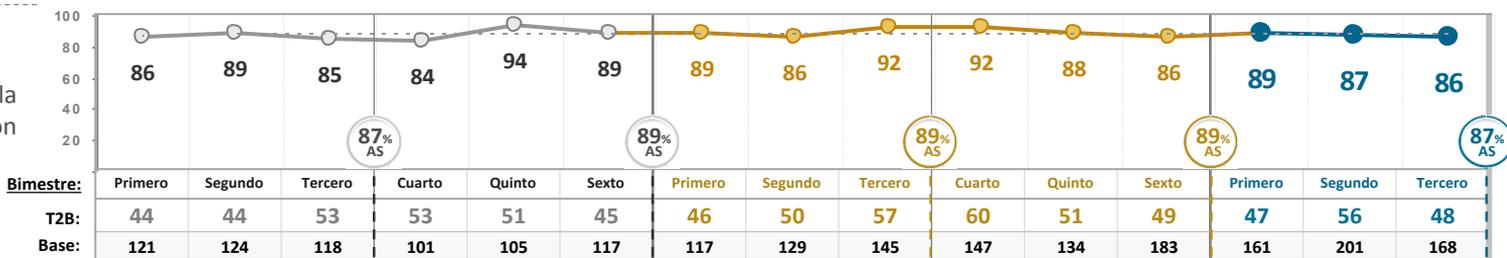
3. ¿Cómo califica en general la etapa de COTIZACIÓN?



a) Claridad de la propuesta de servicios



b) Oportunidad de la entrega de la cotización



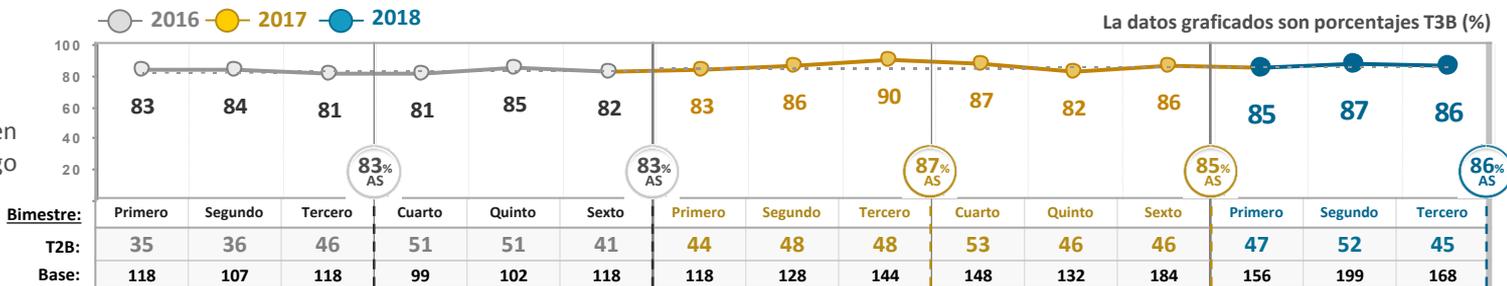
Continua ...

Total

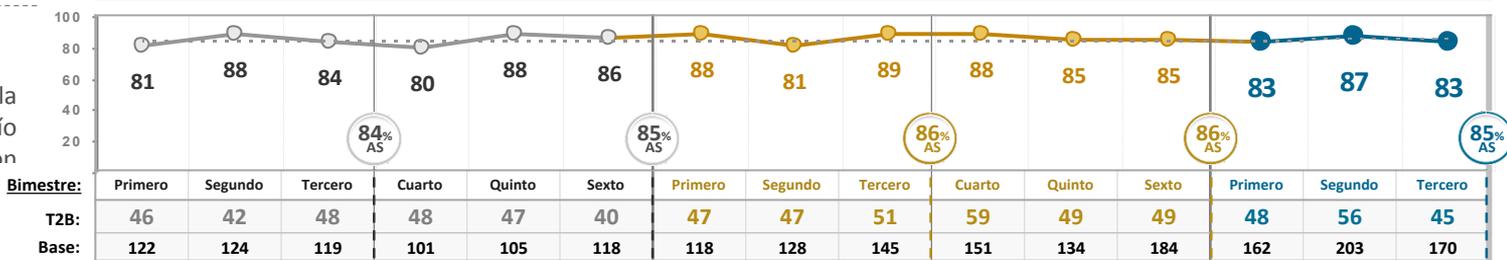
T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

d) Alternativas en medios de pago



c) Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación



Otros OEC

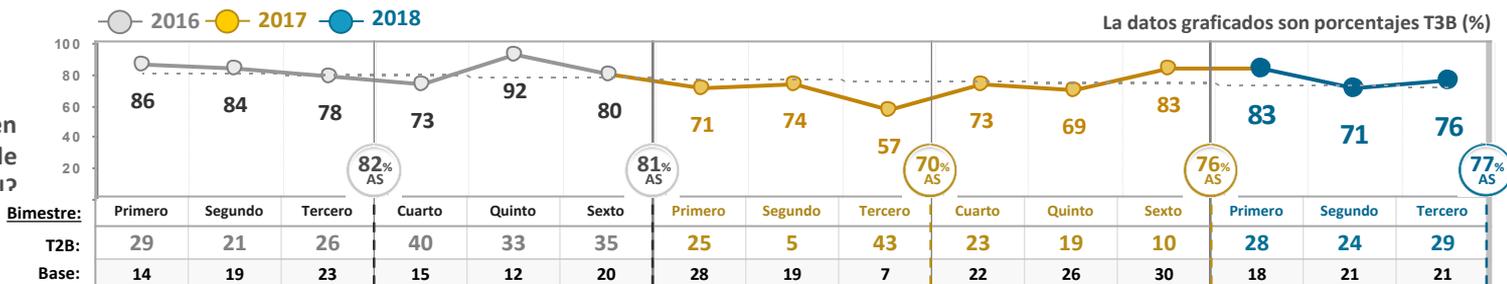


T2B: Excelente + Muy Bueno

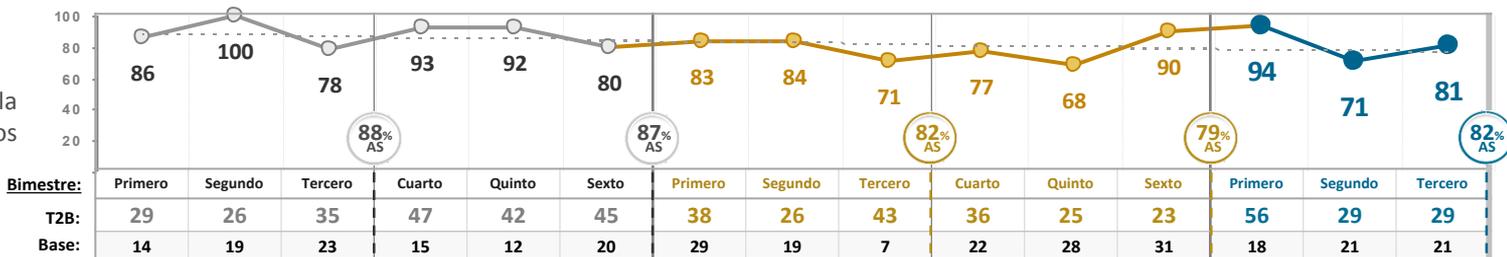
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

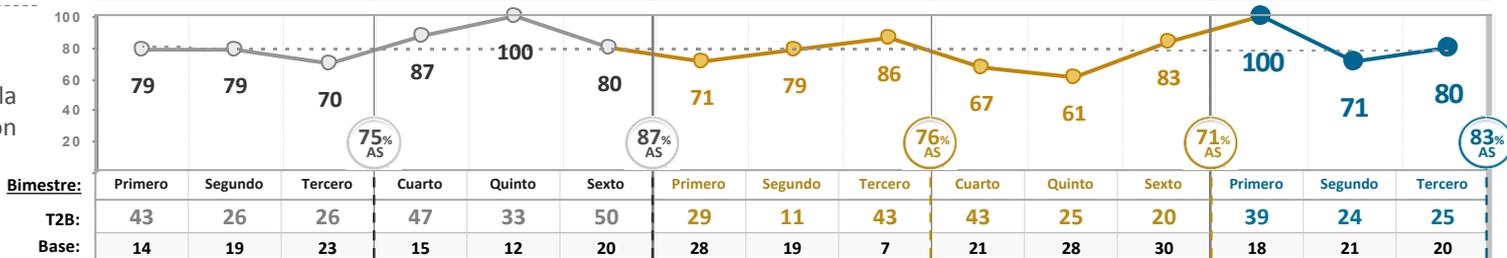
3. ¿Cómo califica en general la etapa de COTIZACIÓN?



a) Claridad de la propuesta de servicios



b) Oportunidad de la entrega de la cotización



Continua ...

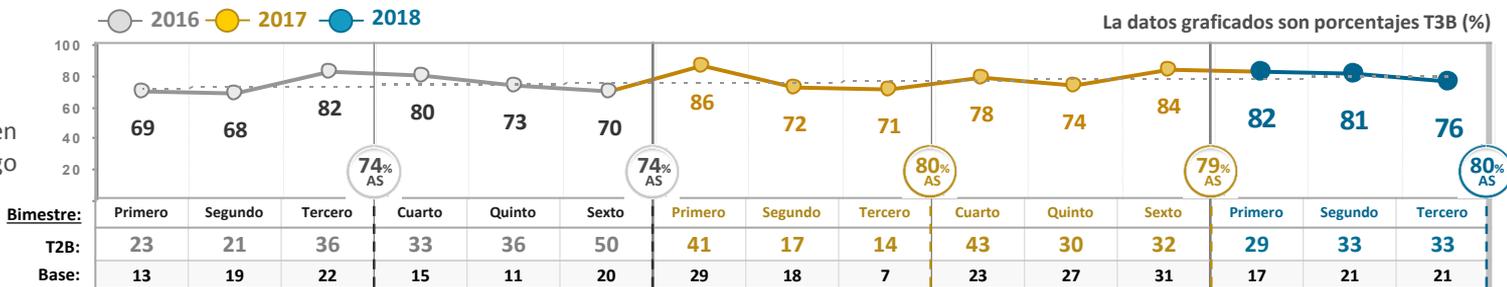
Otros OEC



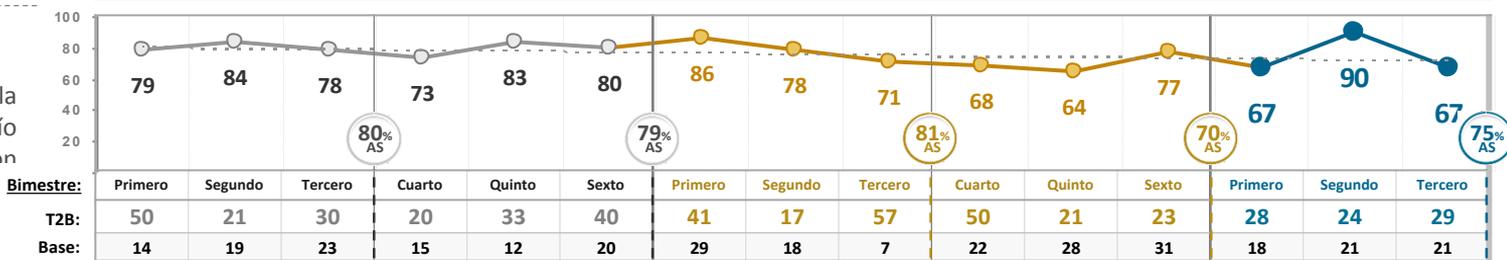
T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

d) Alternativas en medios de pago



c) Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación



Transito

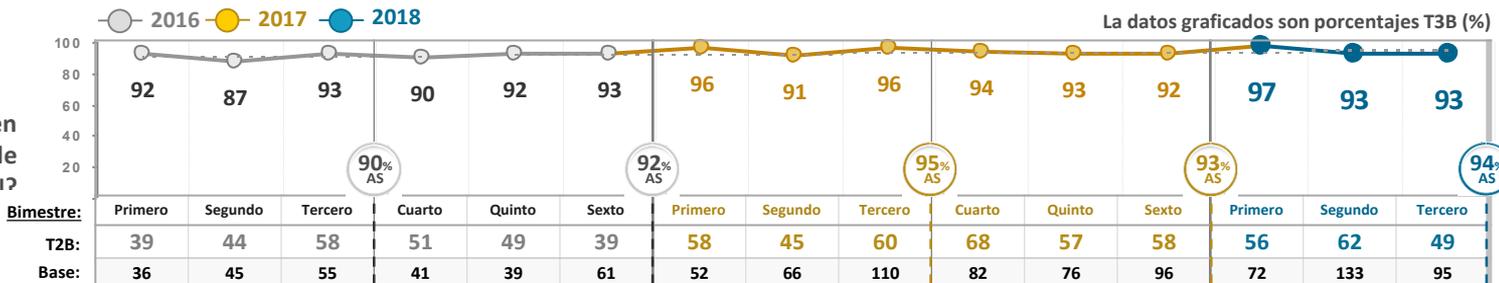


T2B: Excelente + Muy Bueno

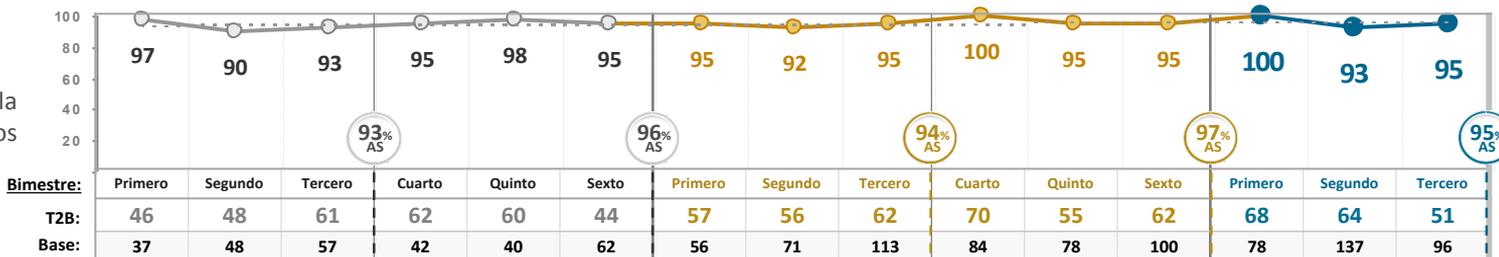
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

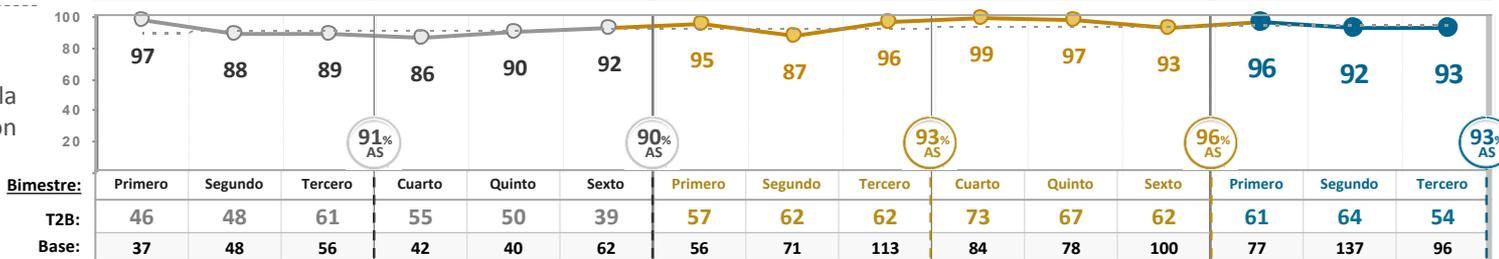
3. ¿Cómo califica en general la etapa de COTIZACIÓN?



a) Claridad de la propuesta de servicios



b) Oportunidad de la entrega de la cotización



Continua ...

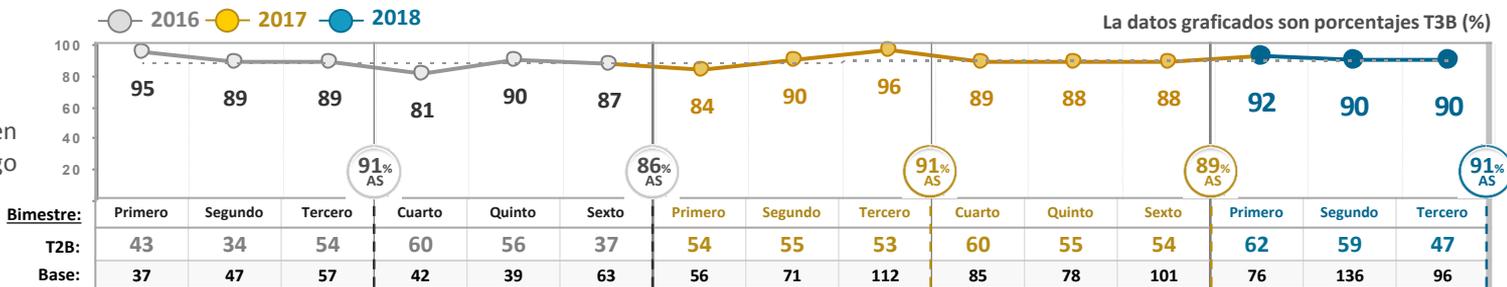
Transito



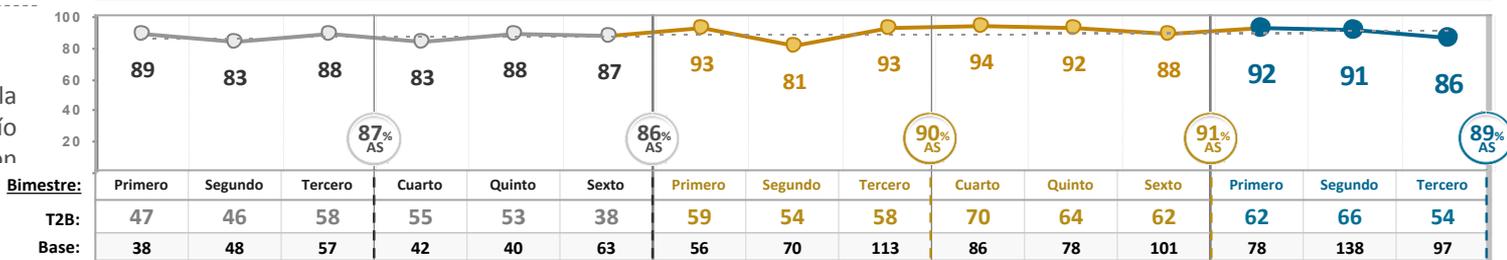
T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

d) Alternativas en medios de pago



c) Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación



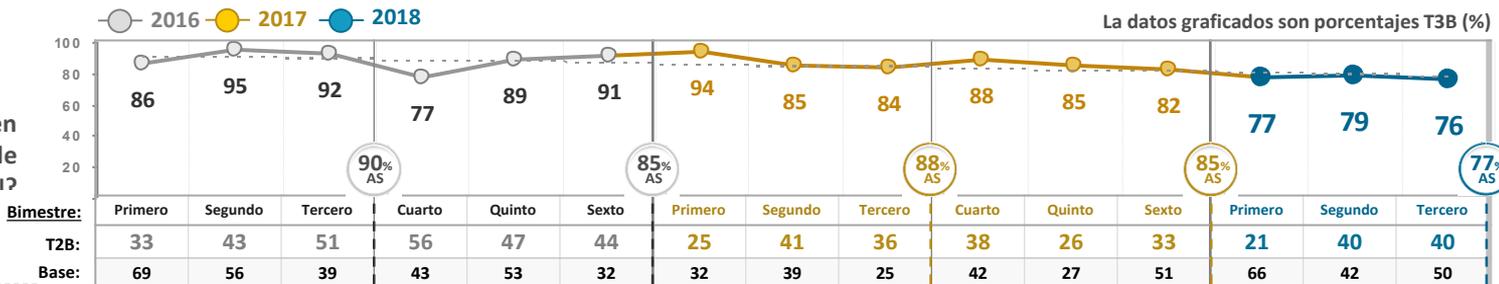
Laboratorio

T2B: Excelente + Muy Bueno

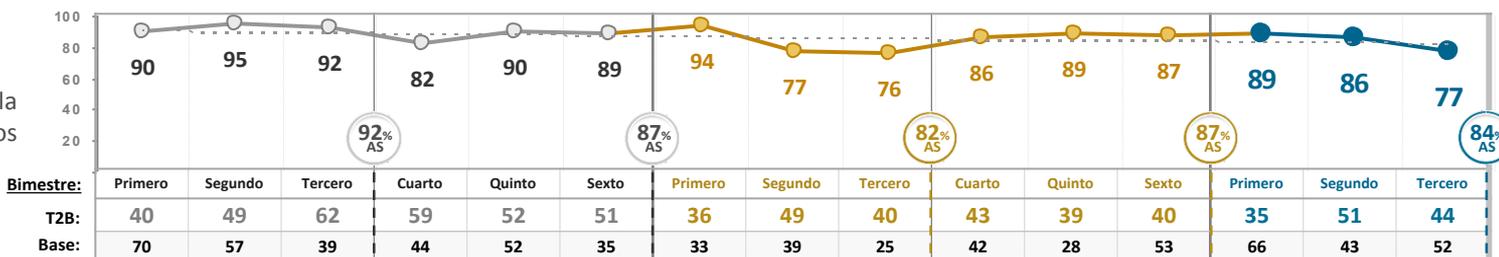
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

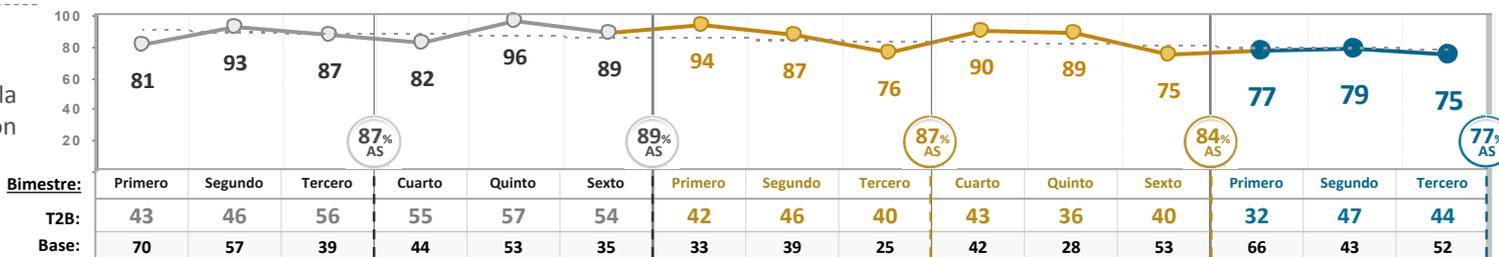
3. ¿Cómo califica en general la etapa de COTIZACIÓN?



a) Claridad de la propuesta de servicios

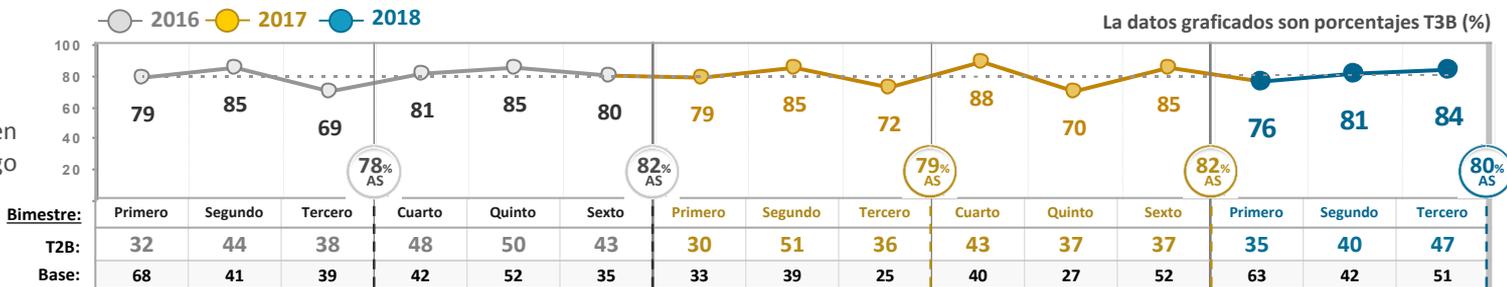


b) Oportunidad de la entrega de la cotización

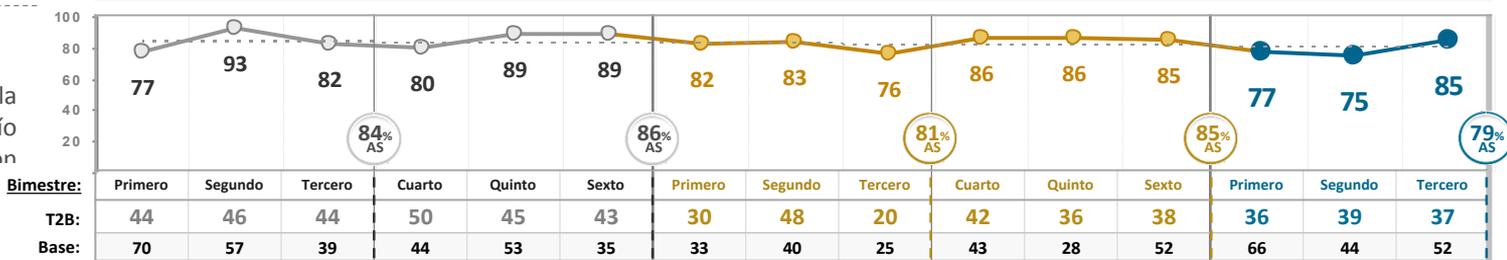


Continua ...

d) Alternativas en medios de pago



c) Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación



17. ¿Qué aspectos recomienda a ONAC mejorar en las diferentes etapas de prestación de sus servicios, específicamente en *La Cotización?*



Otros	2016	2017	2018
Claridad en la información brindada	3%	4%	2%
Unificar de criterios	-	-	1%
Contar con personal capacitado / idóneo / experto	-	-	1%
Mejoras tecnológicas	-	-	1%
Otra	2%	-	1%



TTB: Excelente + Muy Bueno
[3]: Bueno
BTB: Regular + Malo

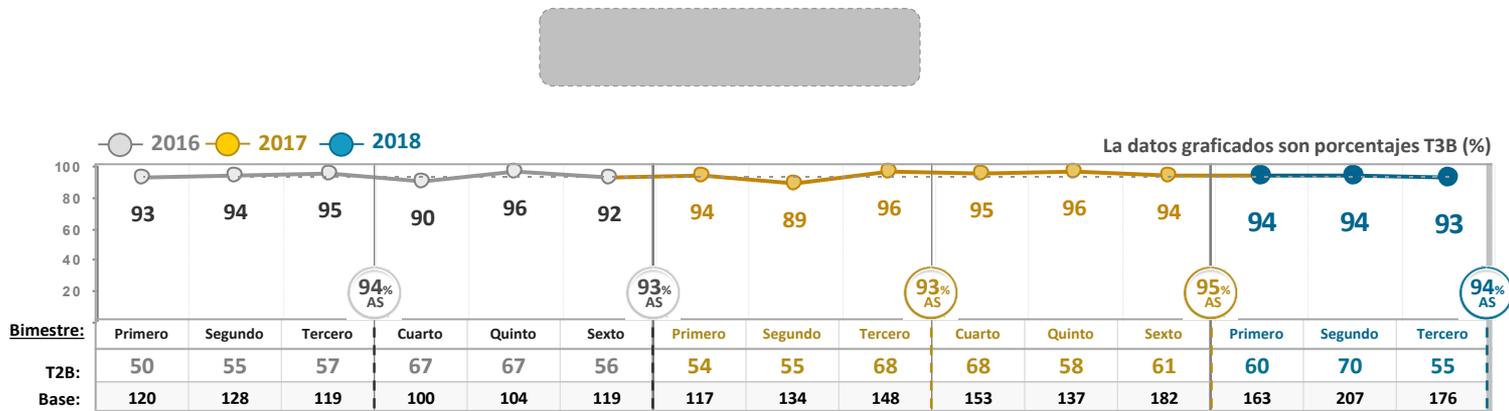
Los datos graficados son porcentajes (%)

	1° Semestre 2016			Prom	Base	1° Semestre 2017			Prom	Base	1° Semestre 2018			Prom	Base
4. ¿Cómo califica en general la etapa de EVALUACIÓN?	54	40	6	3,7	367	59	34	7	3,8	399	62	31	6	3,8	546
e) Nivel técnico del equipo evaluador	73	22	5	4,0	377	73	22	5	4,1	408	78	17	5	4,2	554
d) Manejo profesional y ético de la evaluación por parte del equipo evaluador.	72	22	6	4,0	377	73	21	6	4,1	408	76	19	5	4,1	553
h) Utilidad del informe de evaluación para su organización	71	21	8	3,9	370	72	22	6	4,0	400	74	20	6	4,1	543
f) Calidad general del informe de evaluación	65	30	5	3,9	370	67	25	8	3,9	401	71	24	6	4,0	543
b) Cumplimiento del plan de evaluación	62	31	8	3,8	377	67	26	7	3,9	407	70	26	4	4,0	554
g) Objetividad del informe de evaluación	66	25	9	3,9	371	70	22	8	4,0	401	70	24	6	4,0	543
a) Claridad del plan de evaluación	64	32	4	3,9	377	67	29	5	3,9	410	68	27	5	4,0	558
c) Como evalúa en general el soporte brindado por la coordinación que apoya la logística de la evaluación	56	33	11	3,6	371	53	35	11	3,6	401	60	30	10	3,7	545

Total

4. ¿Cómo califica en general la etapa de EVALUACIÓN?

*AS: Acumulado Semestre



4. ¿Cómo califica en general la etapa de EVALUACIÓN?

T2B: Excelente + Muy Bueno

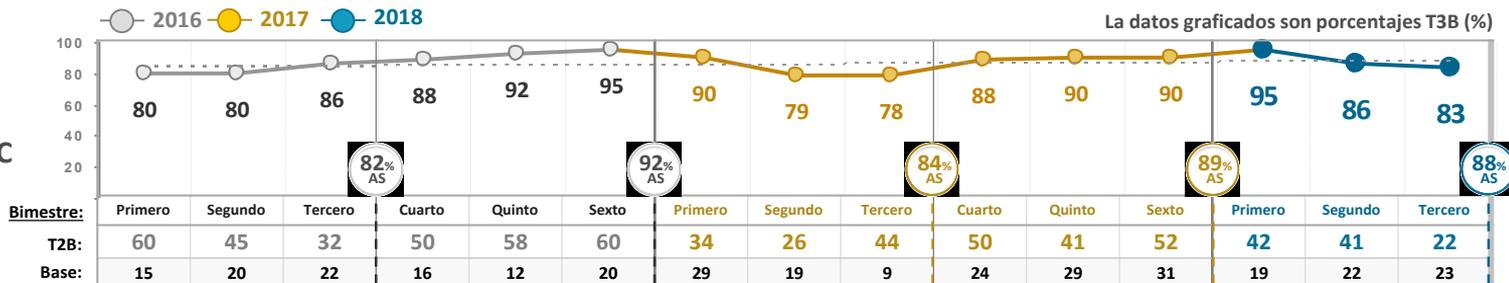
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

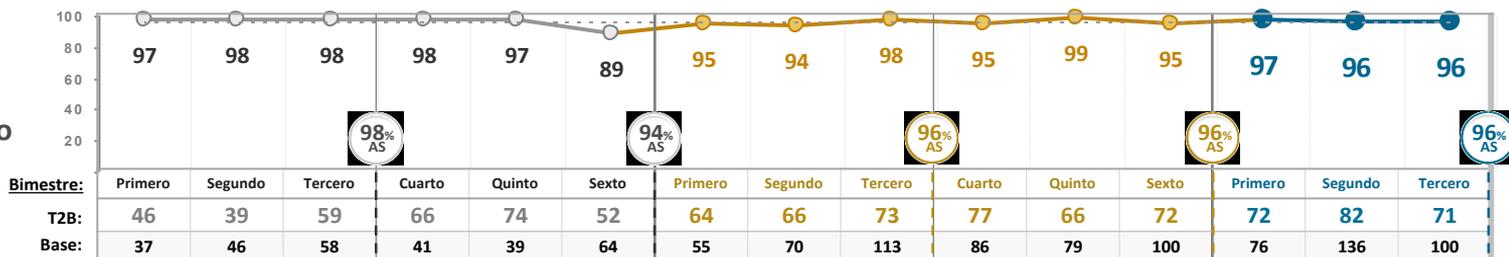
La datos graficados son porcentajes T3B (%)



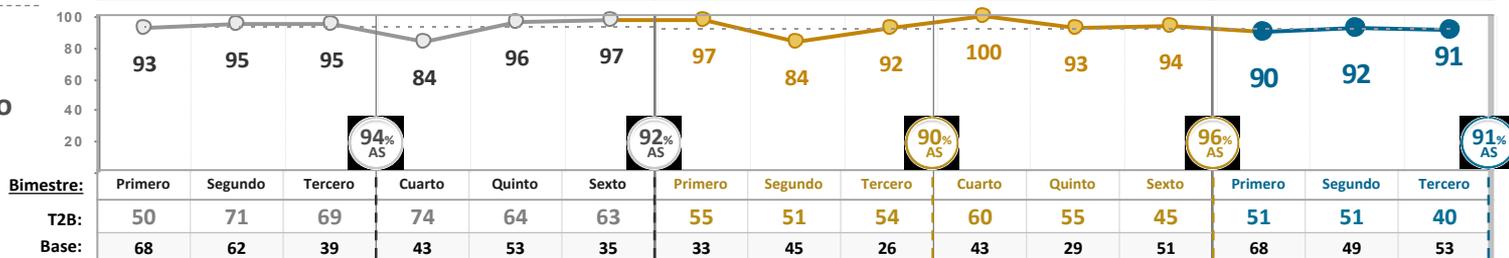
Otros OEC



Transito



Laboratorio



Total

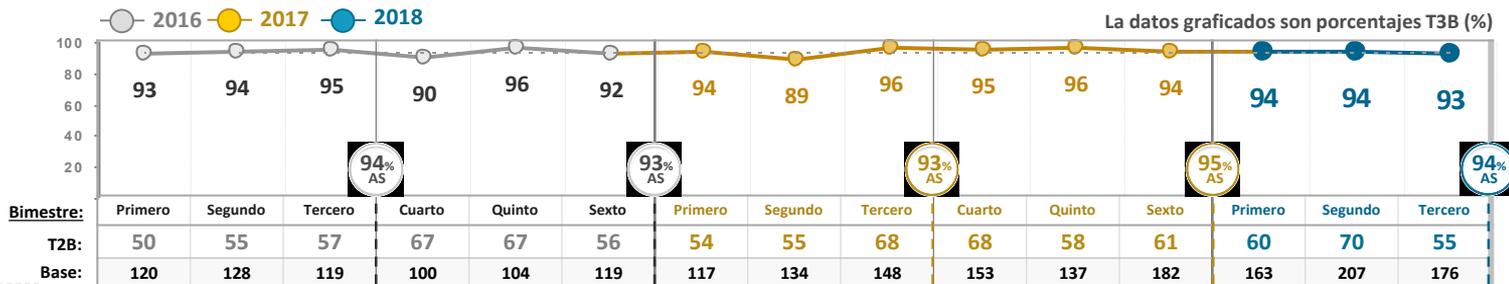
T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

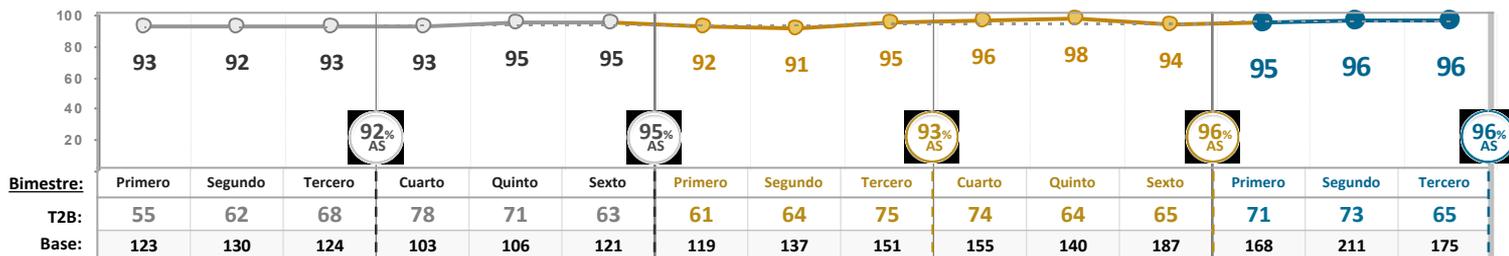
*AS: Acumulado Semestre

La datos graficados son porcentajes T3B (%)

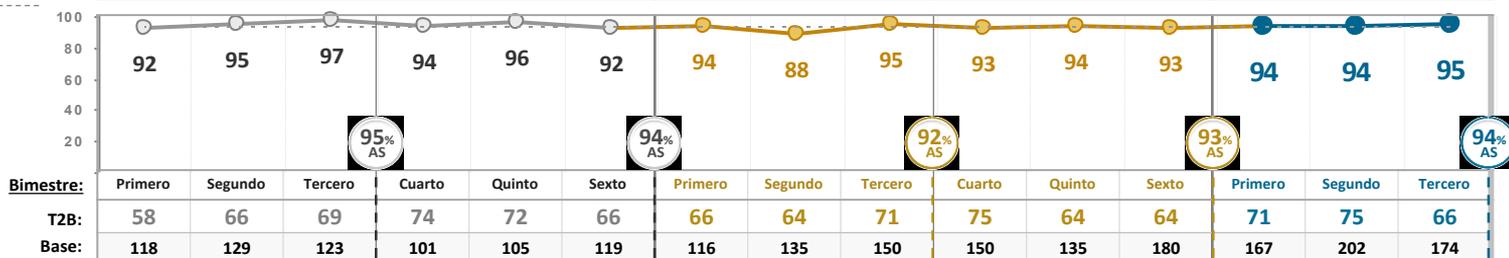
4. ¿Cómo califica en general la etapa de EVALUACIÓN?



b) Cumplimiento del plan de evaluación



f) Calidad general del informe de evaluación



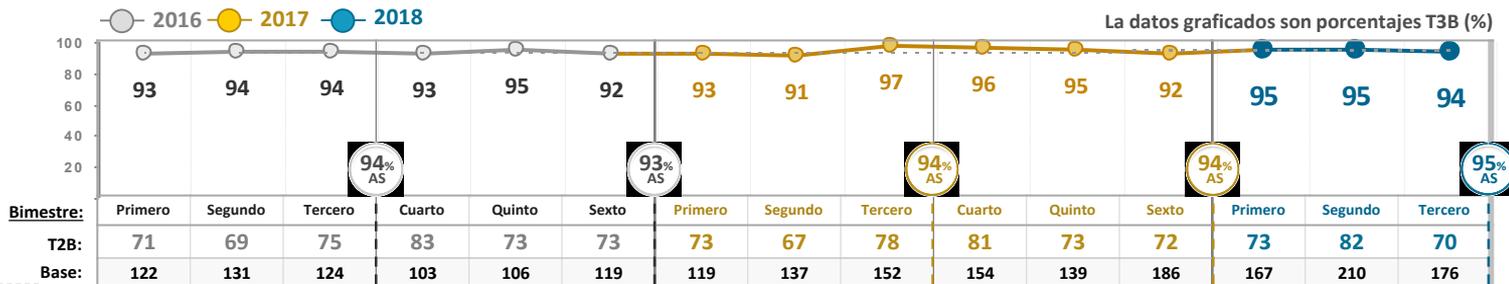
Total

T2B: Excelente + Muy Bueno

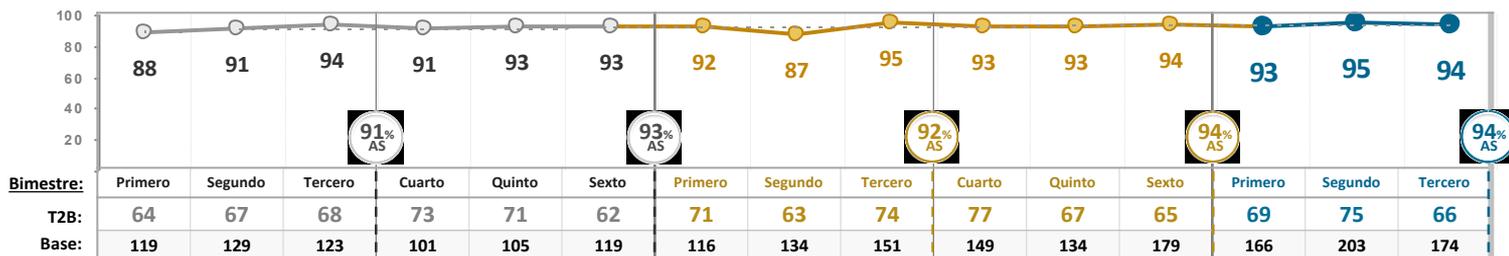
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

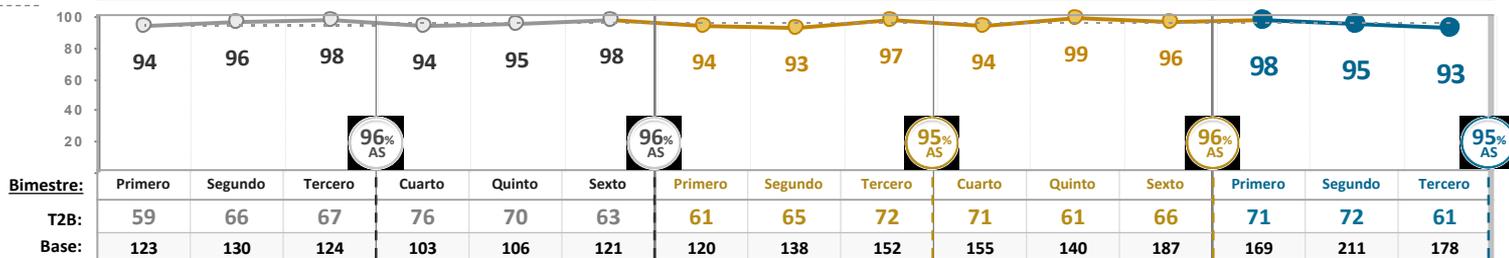
d) Manejo profesional y ético de la evaluación por parte del equipo evaluador.



g) Objetividad del informe de evaluación



a) Claridad del plan de evaluación



Total

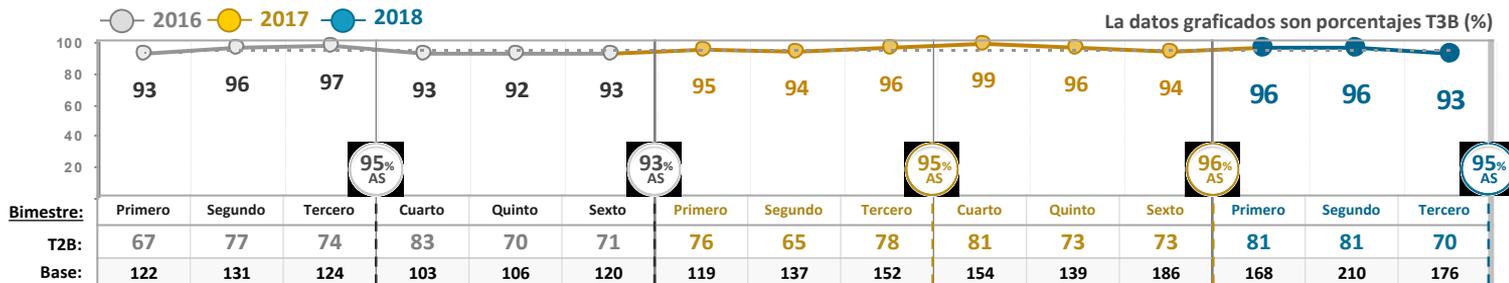
T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

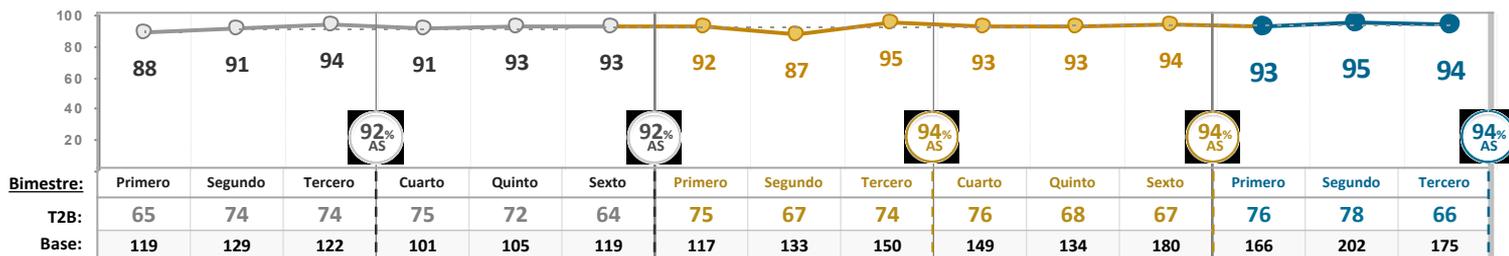
*AS: Acumulado Semestre

La datos graficados son porcentajes T3B (%)

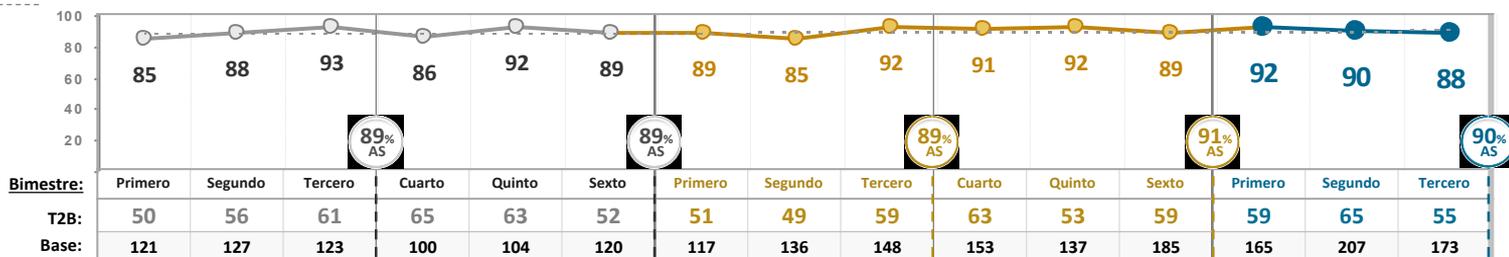
e) Nivel técnico del equipo evaluador



h) Utilidad del informe de evaluación para su organización



c) Como evalúa en general el soporte brindado por la



Otros OEC

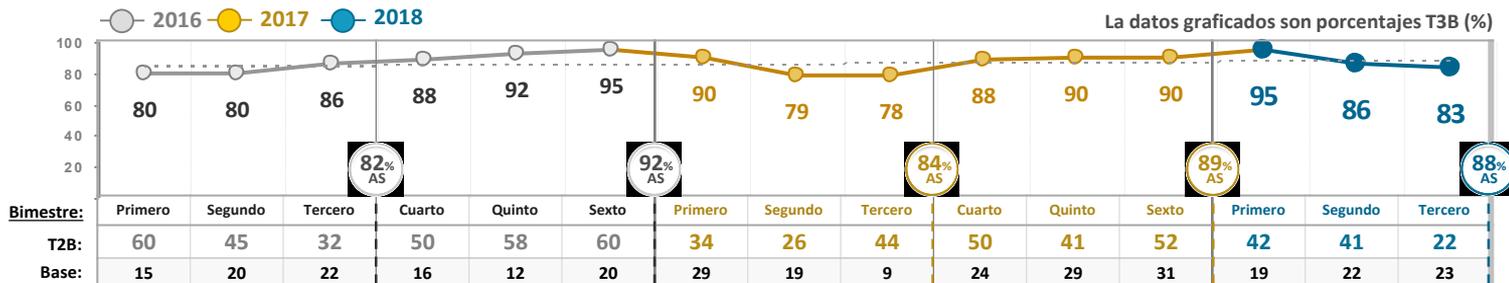


T2B: Excelente + Muy Bueno

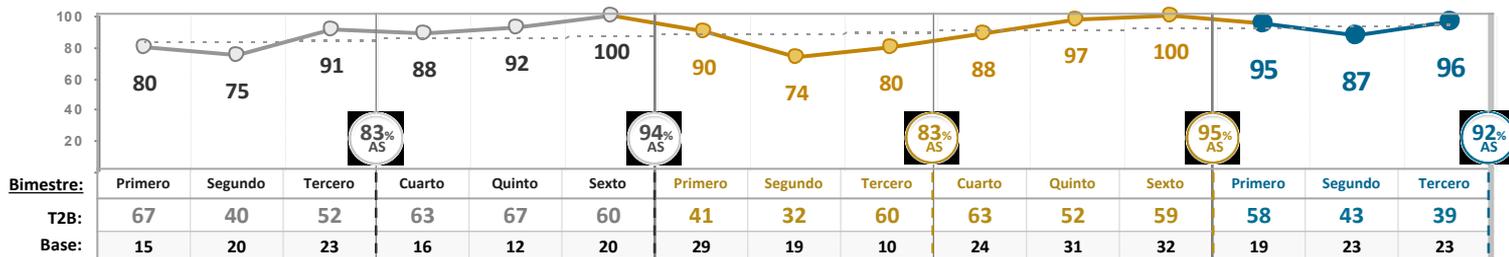
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

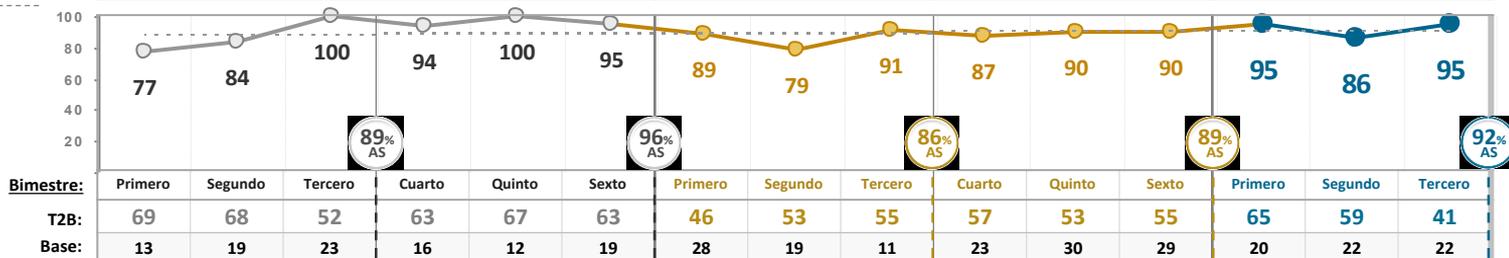
4. ¿Cómo califica en general la etapa de EVALUACIÓN?



b) Cumplimiento del plan de evaluación



f) Calidad general del informe de evaluación



Otros OEC

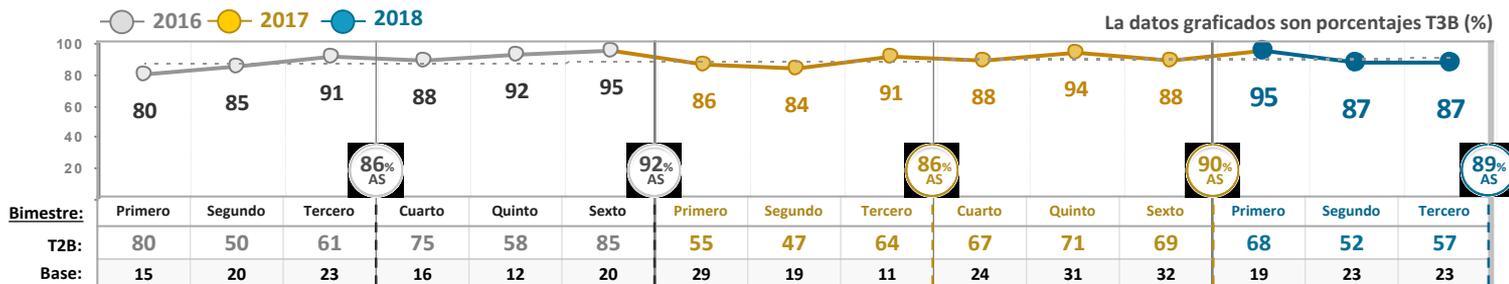


T2B: Excelente + Muy Bueno

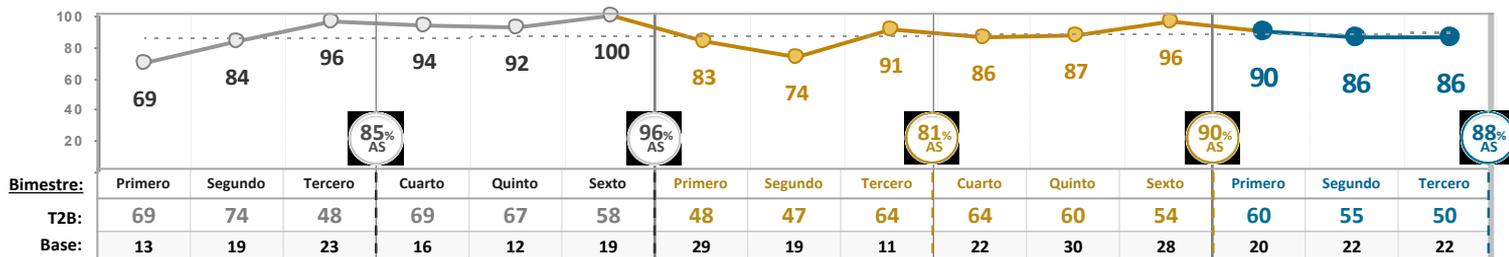
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

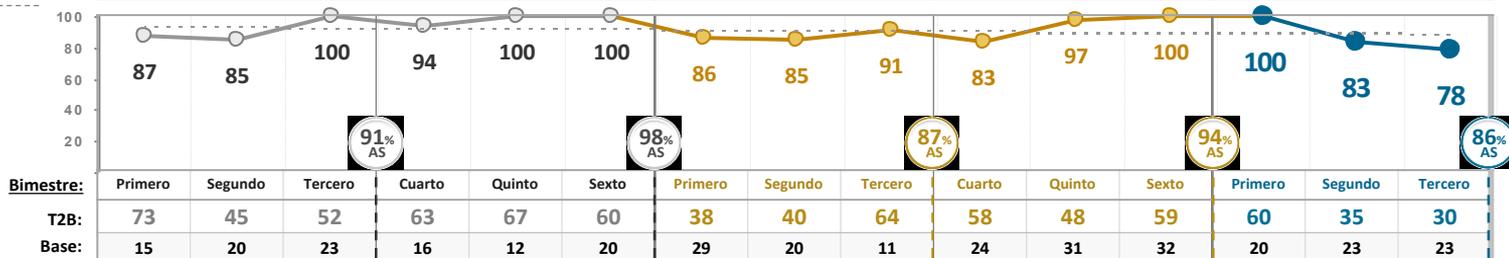
d) Manejo profesional y ético de la evaluación por parte del equipo evaluador.



g) Objetividad del informe de evaluación



a) Claridad del plan de evaluación



Otros OEC



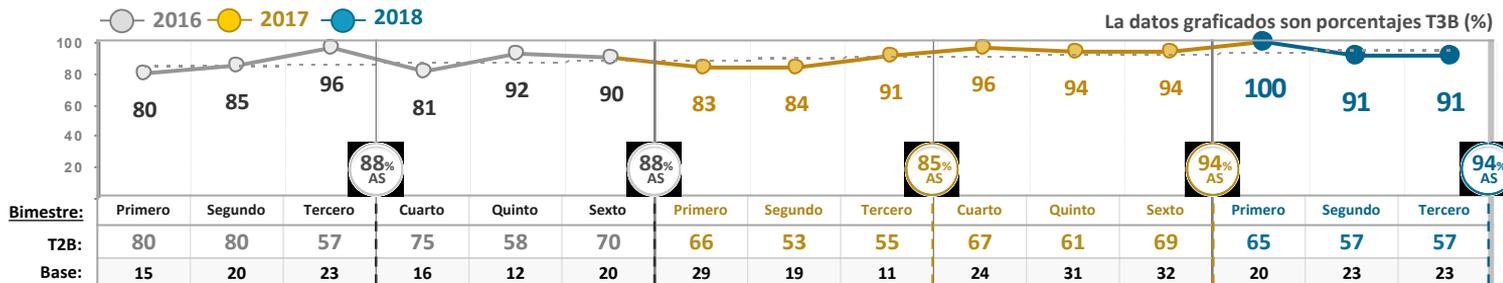
T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

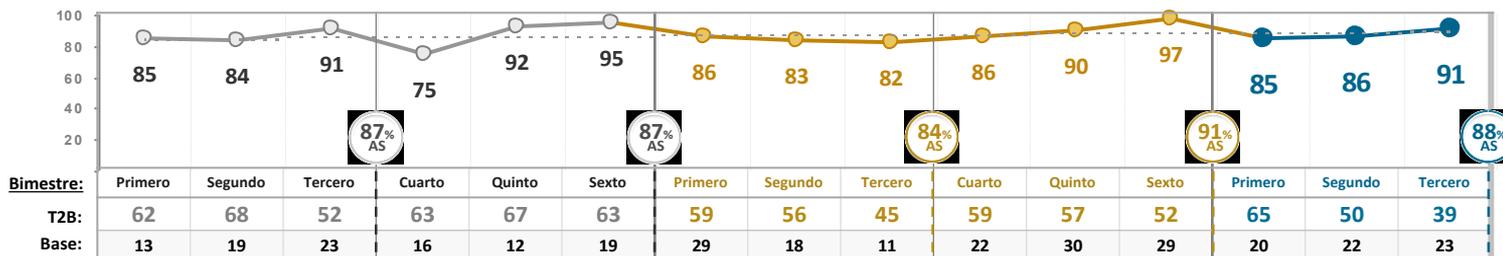
*AS: Acumulado Semestre

La datos graficados son porcentajes T3B (%)

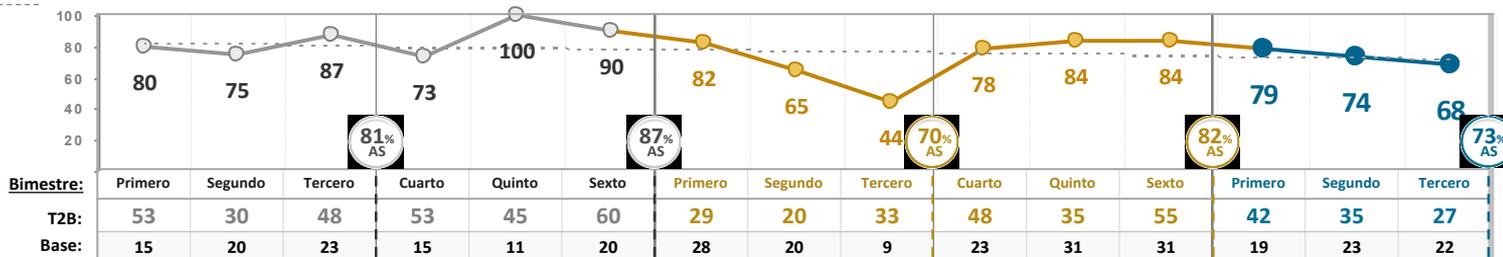
e) Nivel técnico del equipo evaluador



h) Utilidad del informe de evaluación para su organización



c) Como evalúa en general el soporte brindado por la



Transito



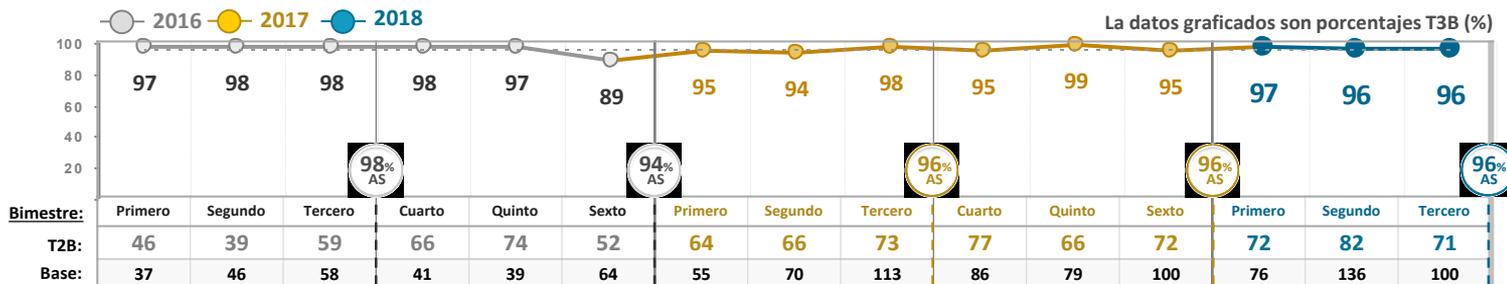
T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

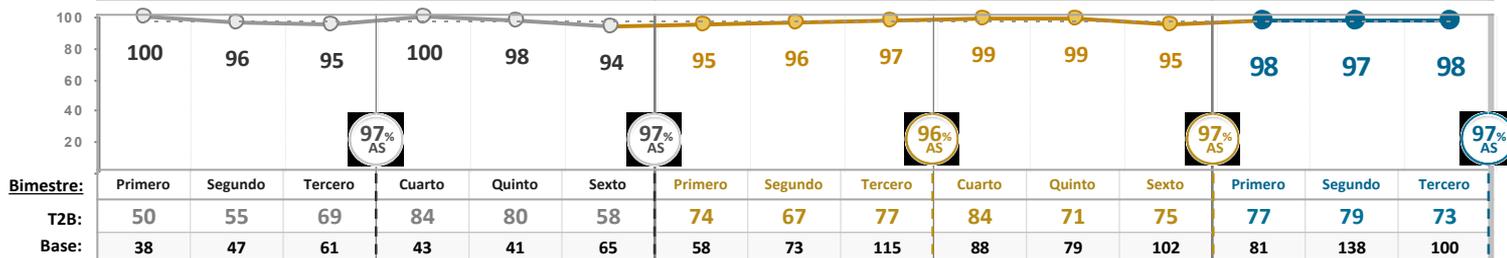
*AS: Acumulado Semestre

La datos graficados son porcentajes T3B (%)

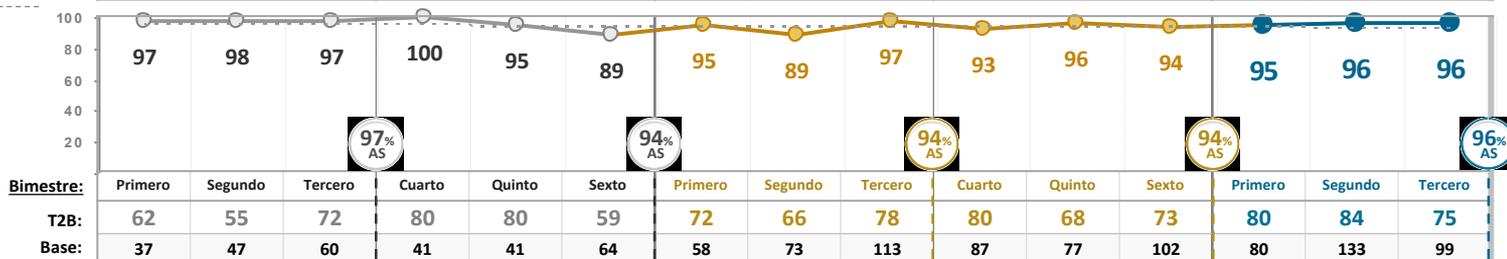
4. ¿Cómo califica en general la etapa de EVALUACIÓN?



b) Cumplimiento del plan de evaluación



f) Calidad general del informe de evaluación



Transito

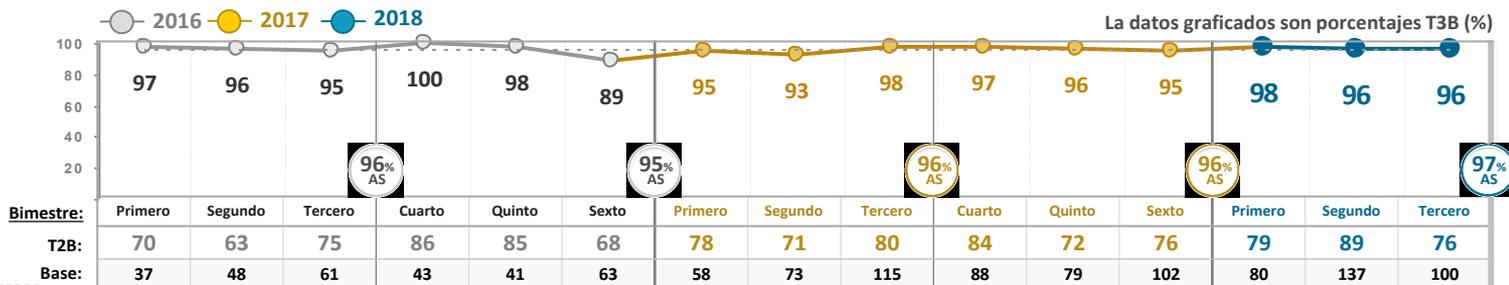


T2B: Excelente + Muy Bueno

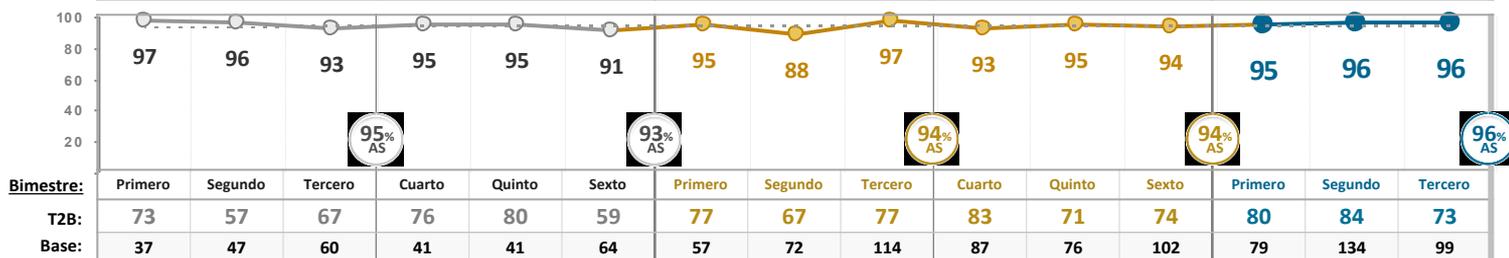
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

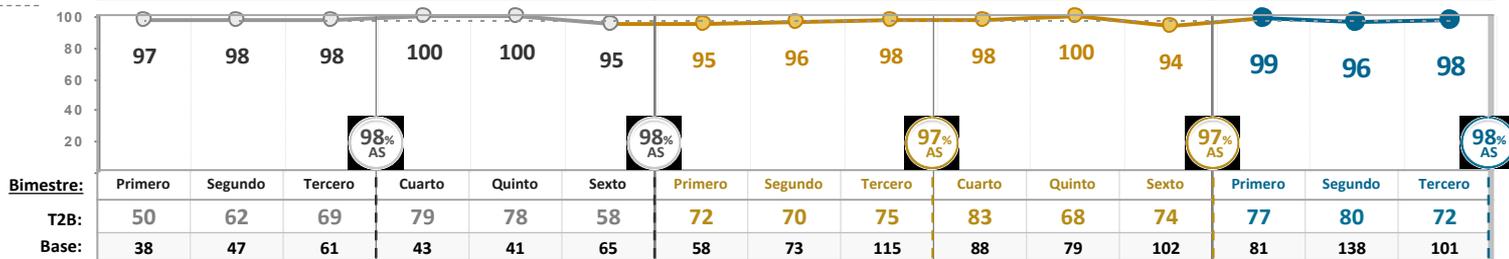
d) Manejo profesional y ético de la evaluación por parte del equipo evaluador.



g) Objetividad del informe de evaluación



a) Claridad del plan de evaluación



Transito

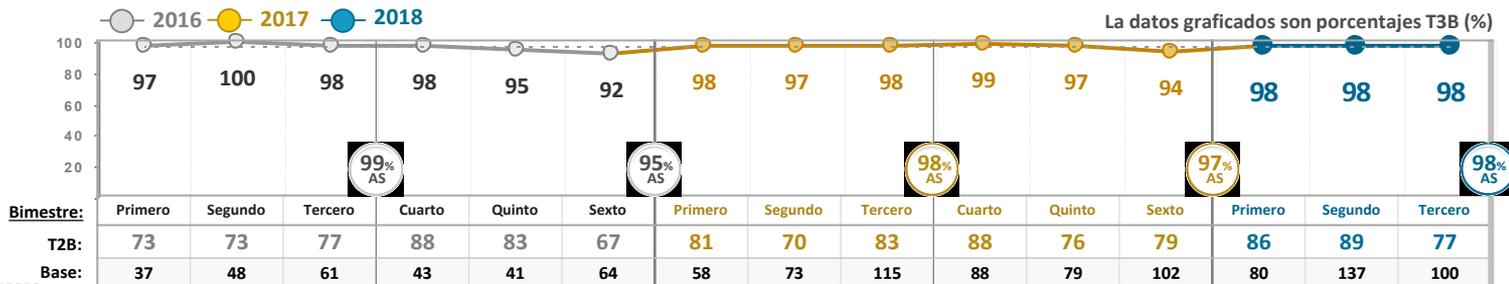


T2B: Excelente + Muy Bueno

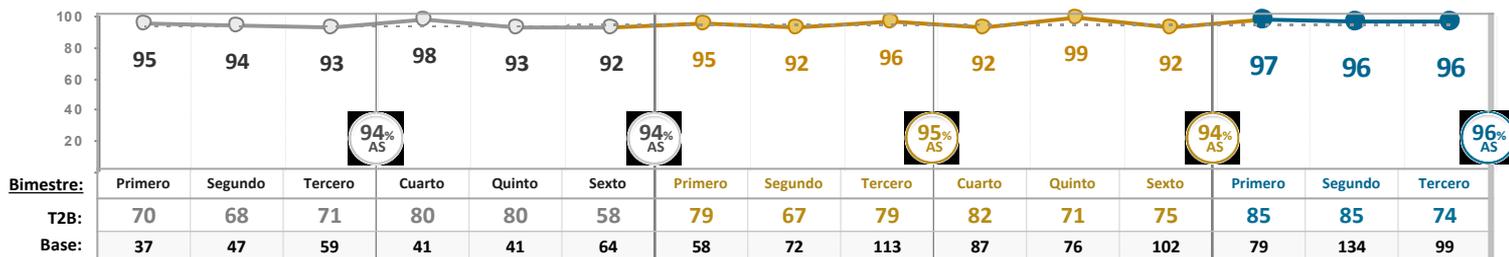
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

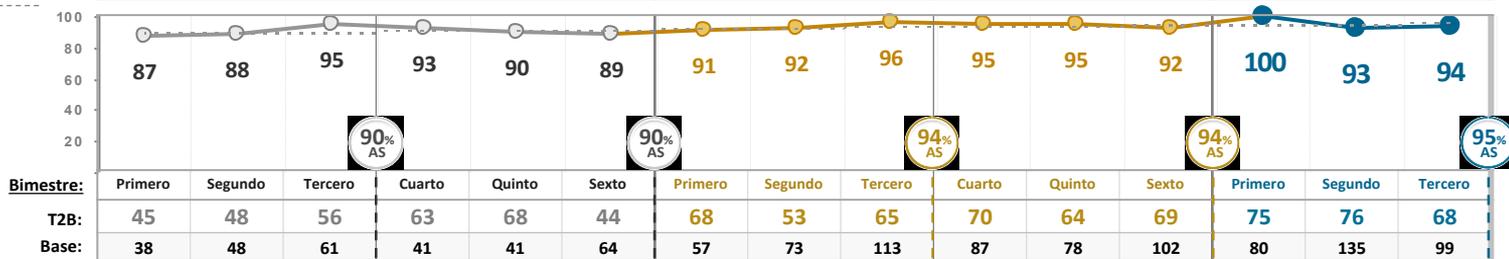
e) Nivel técnico del equipo evaluador



h) Utilidad del informe de evaluación para su organización



c) Como evalúa en general el soporte brindado por la



Laboratorio

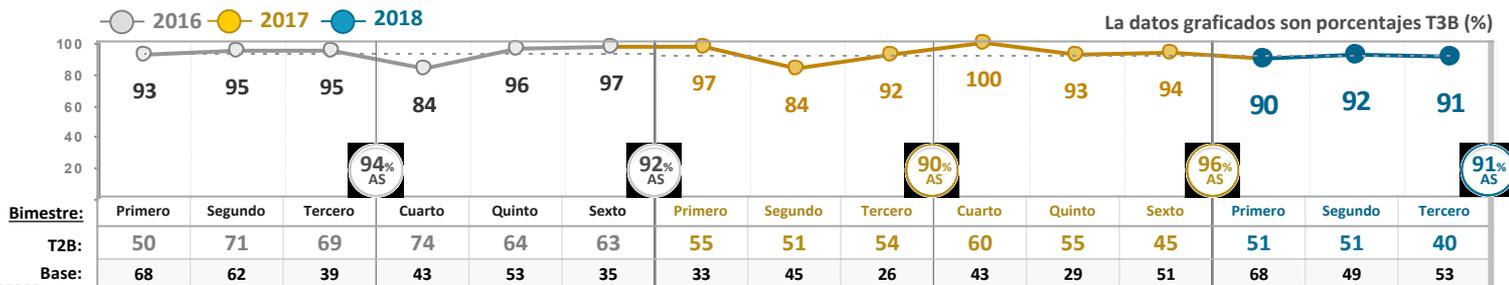
T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

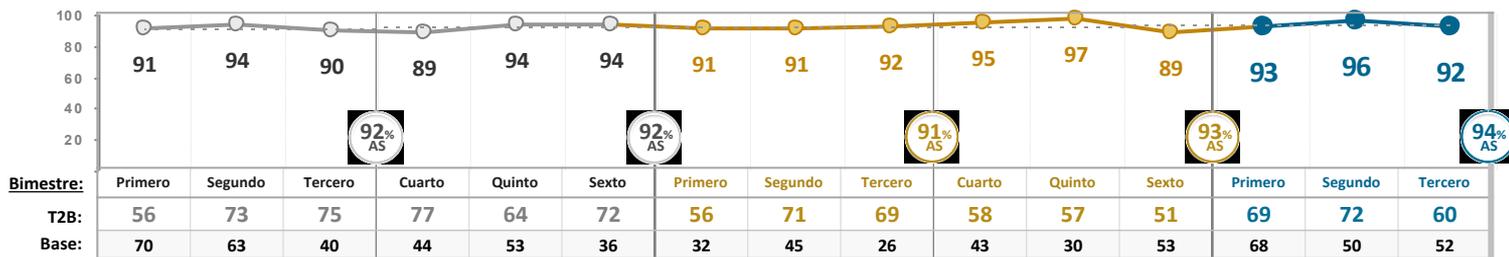
*AS: Acumulado Semestre

La datos graficados son porcentajes T3B (%)

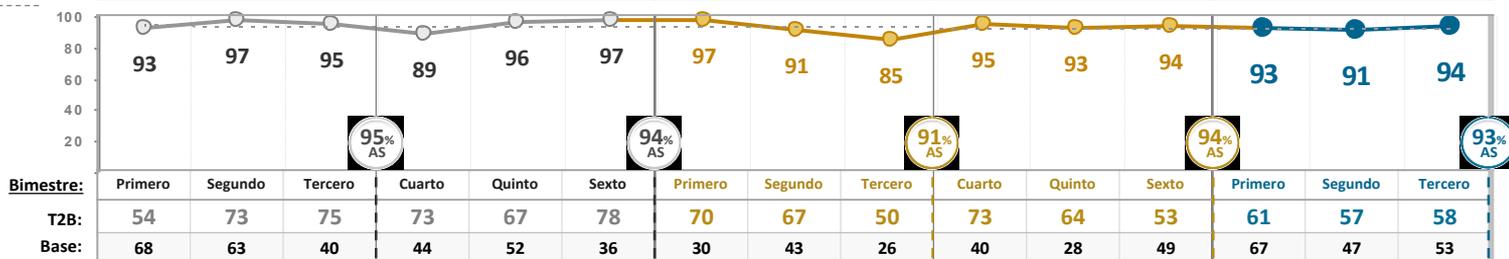
4. ¿Cómo califica en general la etapa de EVALUACIÓN?



b) Cumplimiento del plan de evaluación



f) Calidad general del informe de evaluación



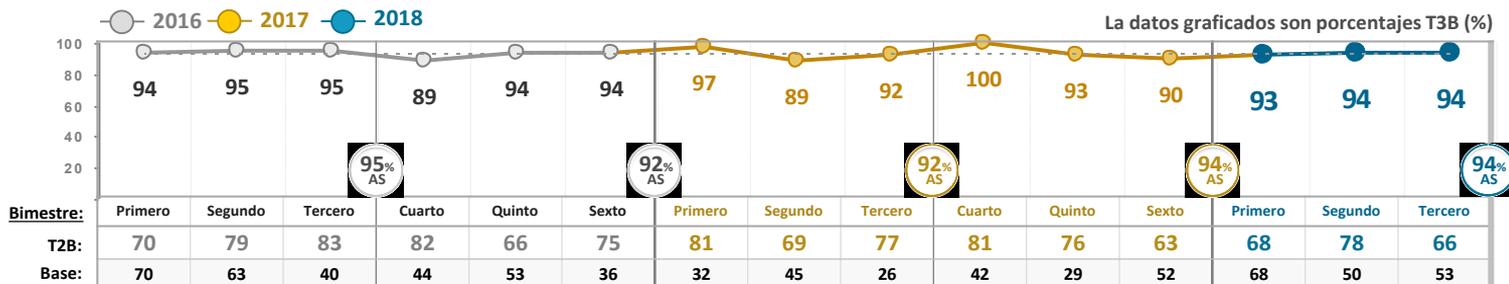
Laboratorio

T2B: Excelente + Muy Bueno

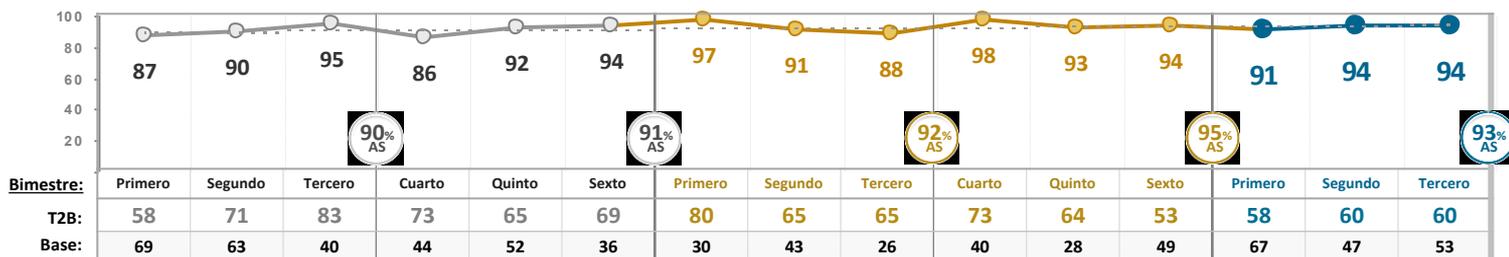
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

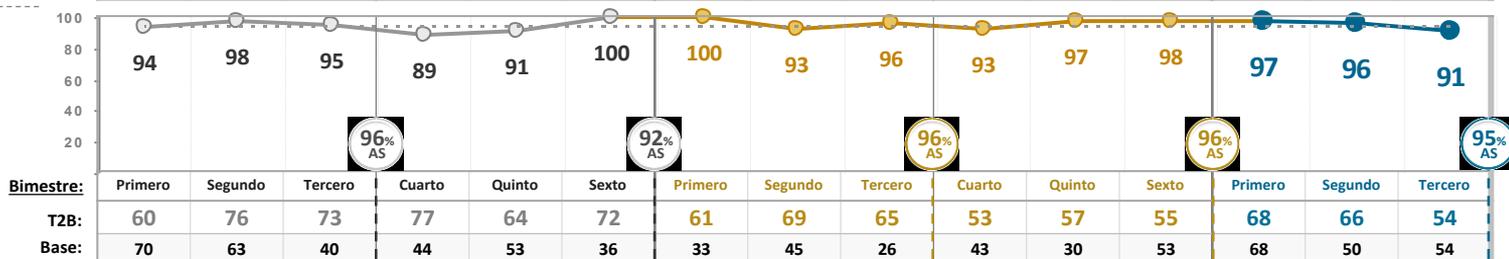
d) Manejo profesional y ético de la evaluación por parte del equipo evaluador.



g) Objetividad del informe de evaluación



a) Claridad del plan de evaluación



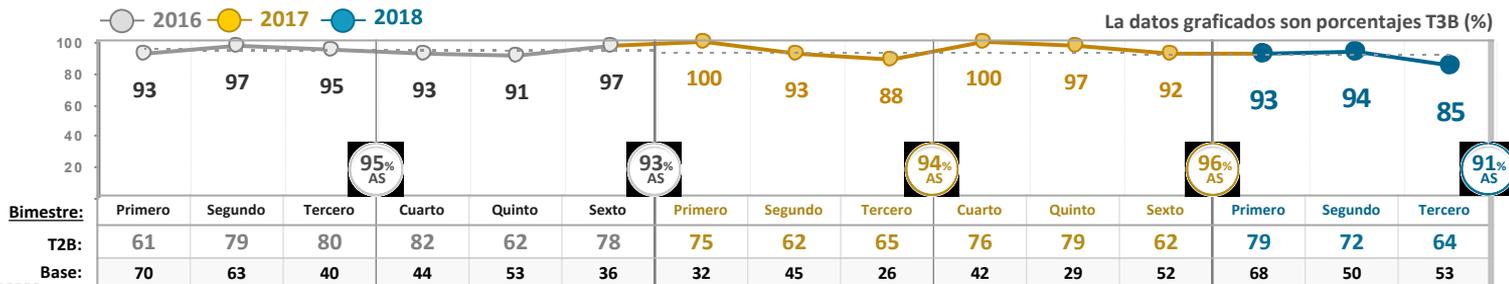
Laboratorio

T2B: Excelente + Muy Bueno

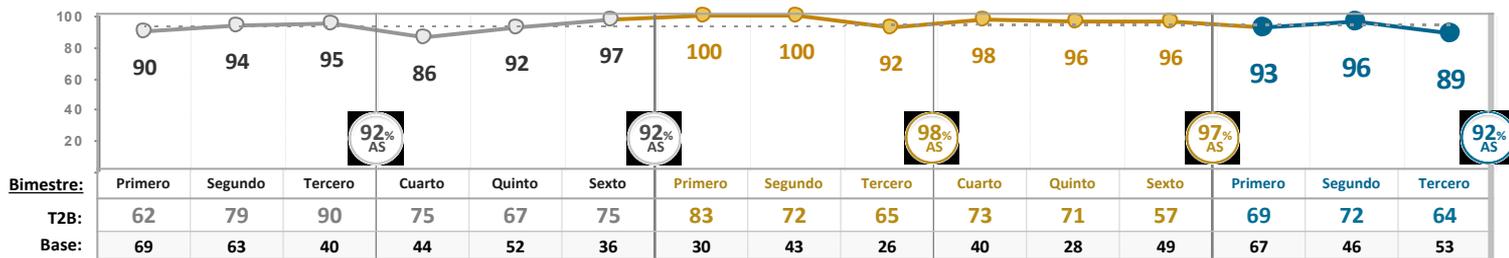
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

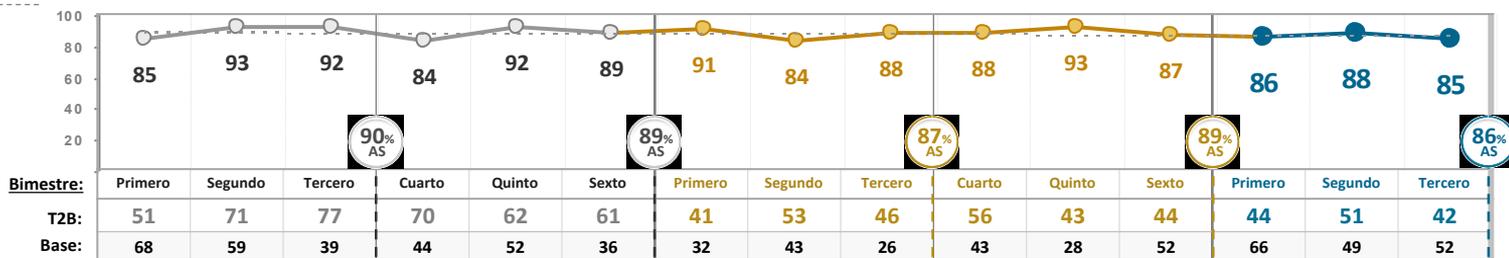
e) Nivel técnico del equipo evaluador



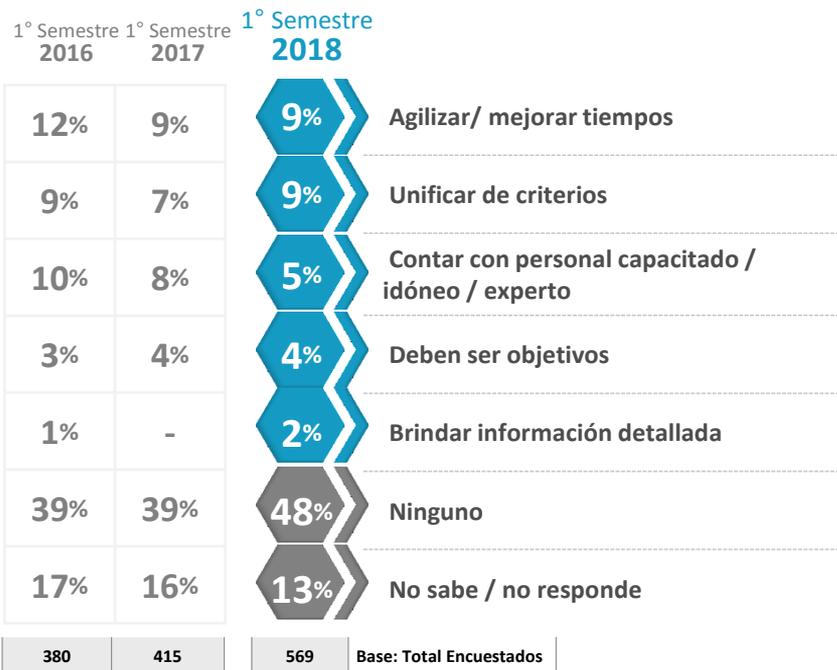
h) Utilidad del informe de evaluación para su organización



c) Como evalúa en general el soporte brindado por la



17. ¿Qué aspectos recomienda a ONAC mejorar en las diferentes etapas de prestación de sus servicios, específicamente en *La Evaluación*:



Otros	2016	2017	2018
Dar cumplimiento a las fechas y horarios establecidos	1%	2%	2%
Bajar costos / tarifas	-	1%	2%
Brindar la información con anticipación	1%	1%	1%
Claridad en la información brindada	1%	2%	1%
Mayor acompañamiento / asesoría	1%	-	1%
La auditoria más corta / menos días	1%	1%	1%
Mejoras tecnológicas	-	-	1%
Otra	3%	1%	2%

- TTB:** Excelente + Muy Bueno
- [3]:** Bueno
- BTB:** Regular + Malo



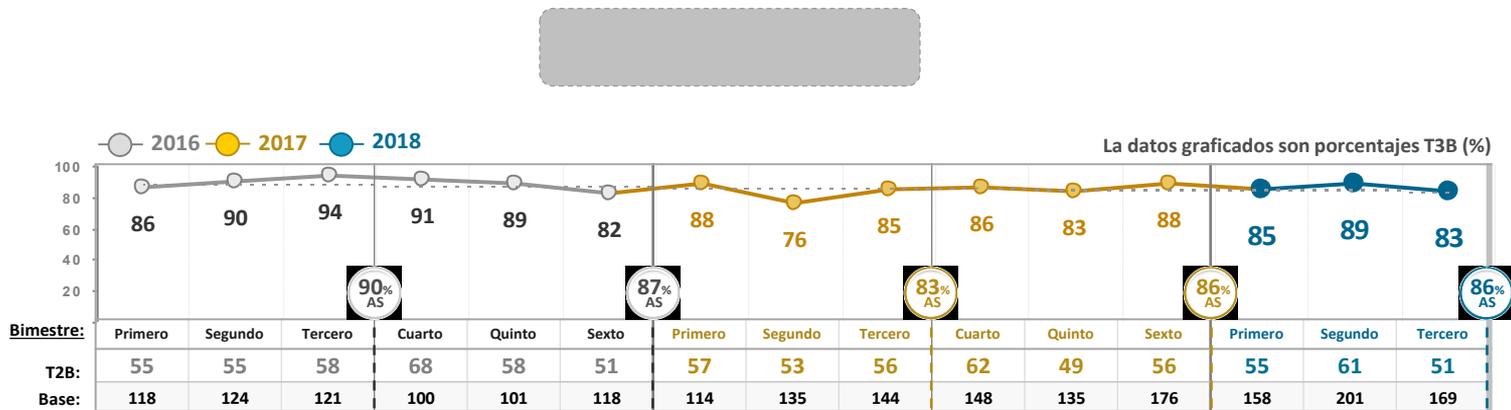
Los datos graficados son porcentajes (%)

	1° Semestre 2016			Prom	Base	1° Semestre 2017			Prom	Base	1° Semestre 2018			Prom	Base
5. ¿Cómo califica en general el proceso de DECISIÓN de la acreditación?	56	34	10	3,7	363	55	28	17	3,6	393	56	30	14	3,7	528
a) Objetividad de la decisión	64	29	7	3,8	370	62	26	12	3,7	401	65	29	6	3,9	536
b) Oportunidad de la decisión	51	27	21	3,4	372	51	25	24	3,4	402	53	25	22	3,5	537

Total

5. ¿Cómo califica en general el proceso de DECISIÓN de la acreditación?

*AS: Acumulado Semestre



5. ¿Cómo califica en general el proceso de DECISIÓN de la acreditación?

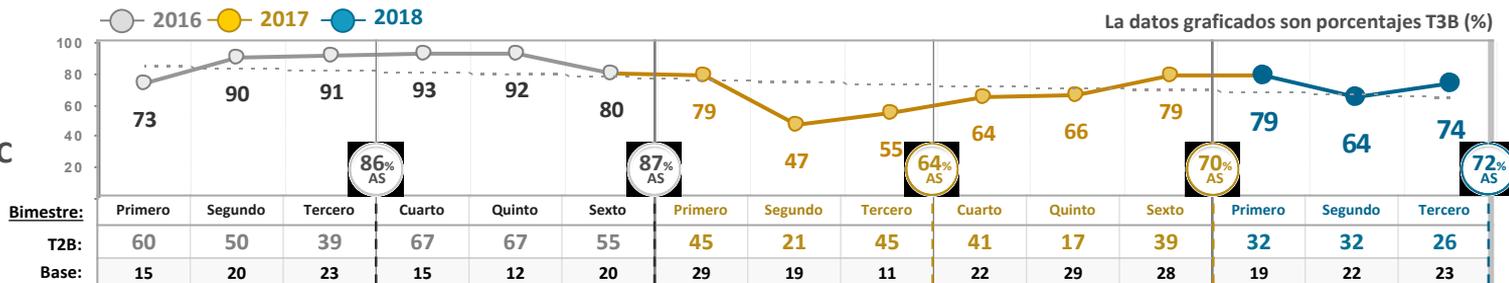
T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

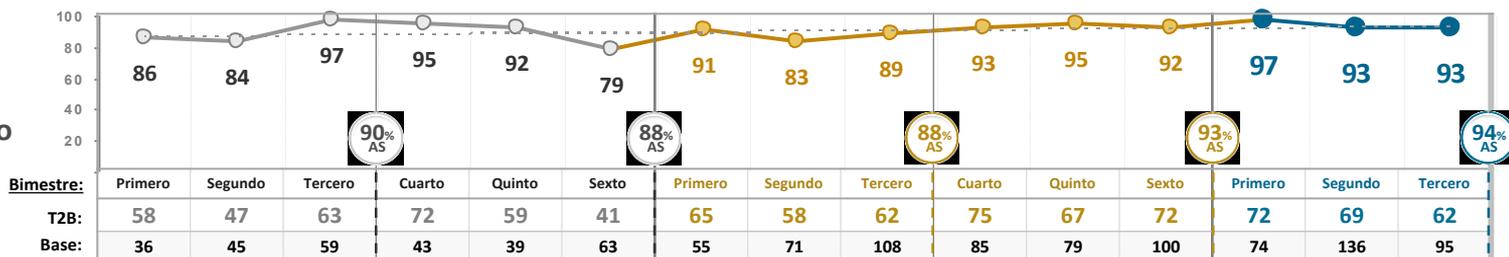
*AS: Acumulado Semestre



Otros OEC



Transito



Laboratorio



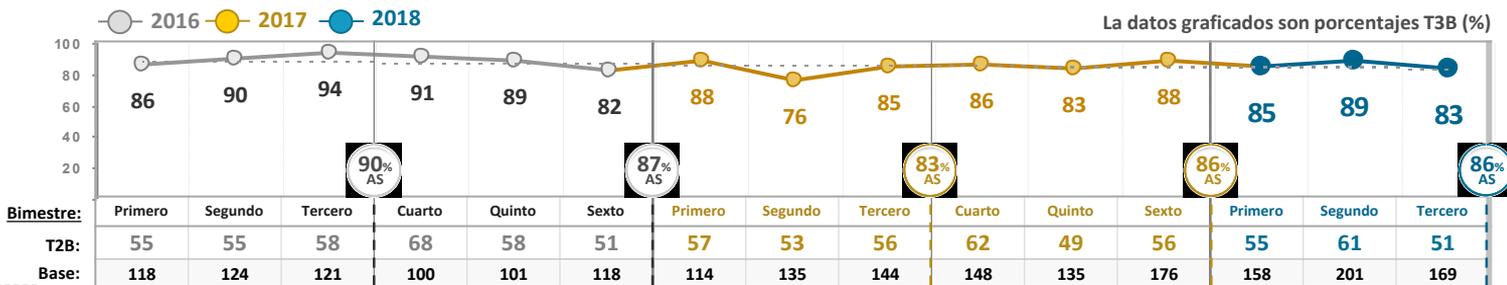
Total

T2B: Excelente + Muy Bueno

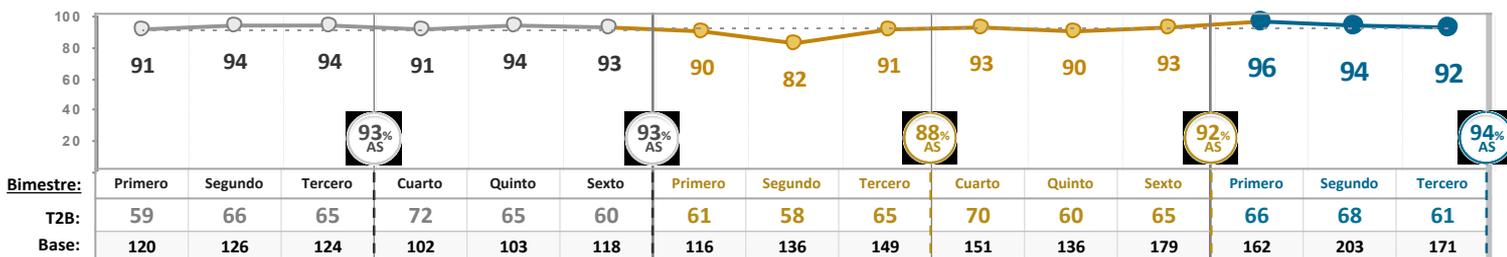
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

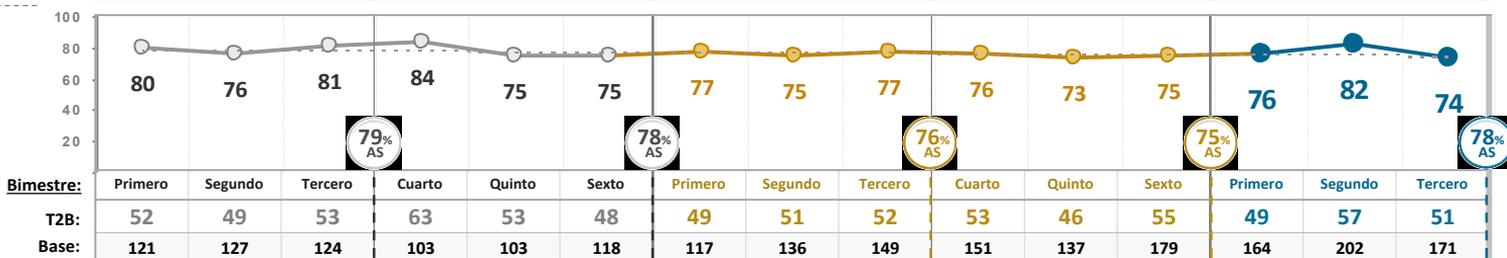
5. ¿Cómo califica en general el proceso de DECISIÓN de la acreditación?



a) Objetividad de la decisión



b) Oportunidad de la decisión



Otros OEC

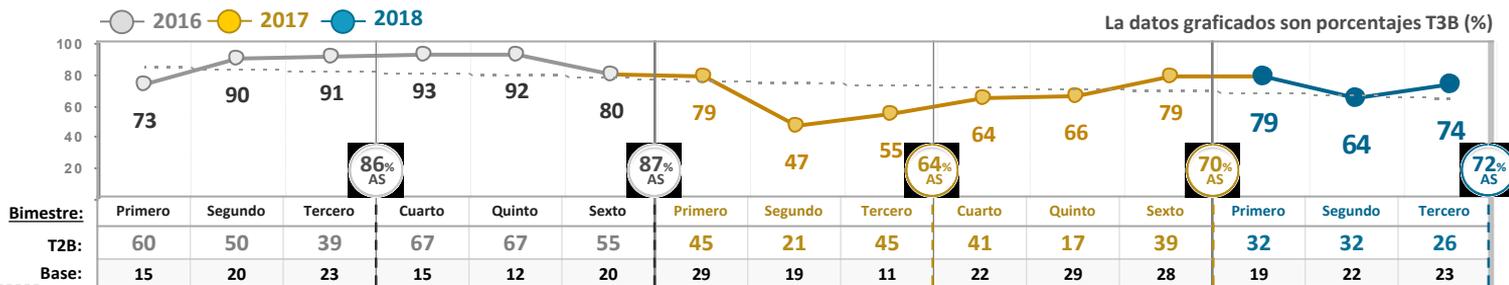


T2B: Excelente + Muy Bueno

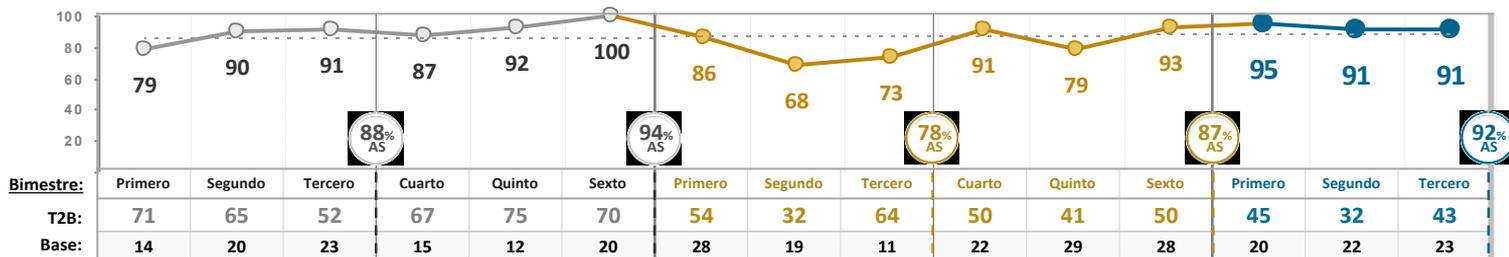
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

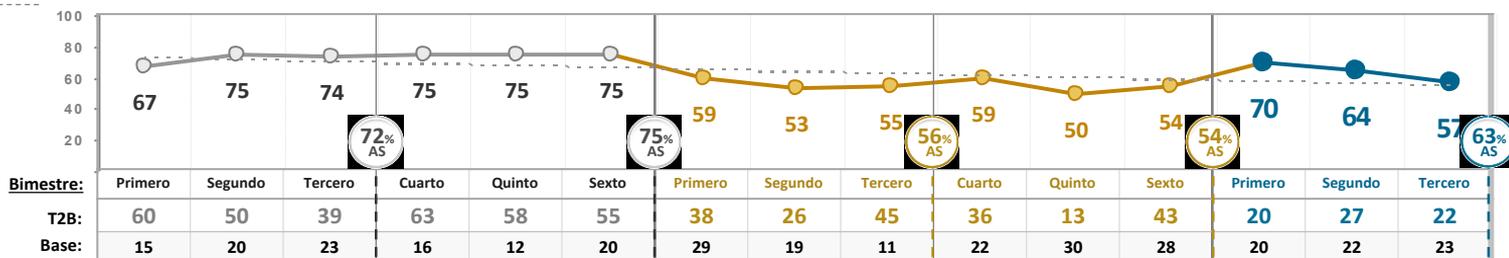
5. ¿Cómo califica en general el proceso de DECISIÓN de la acreditación?



a) Objetividad de la decisión



b) Oportunidad de la decisión



Transito

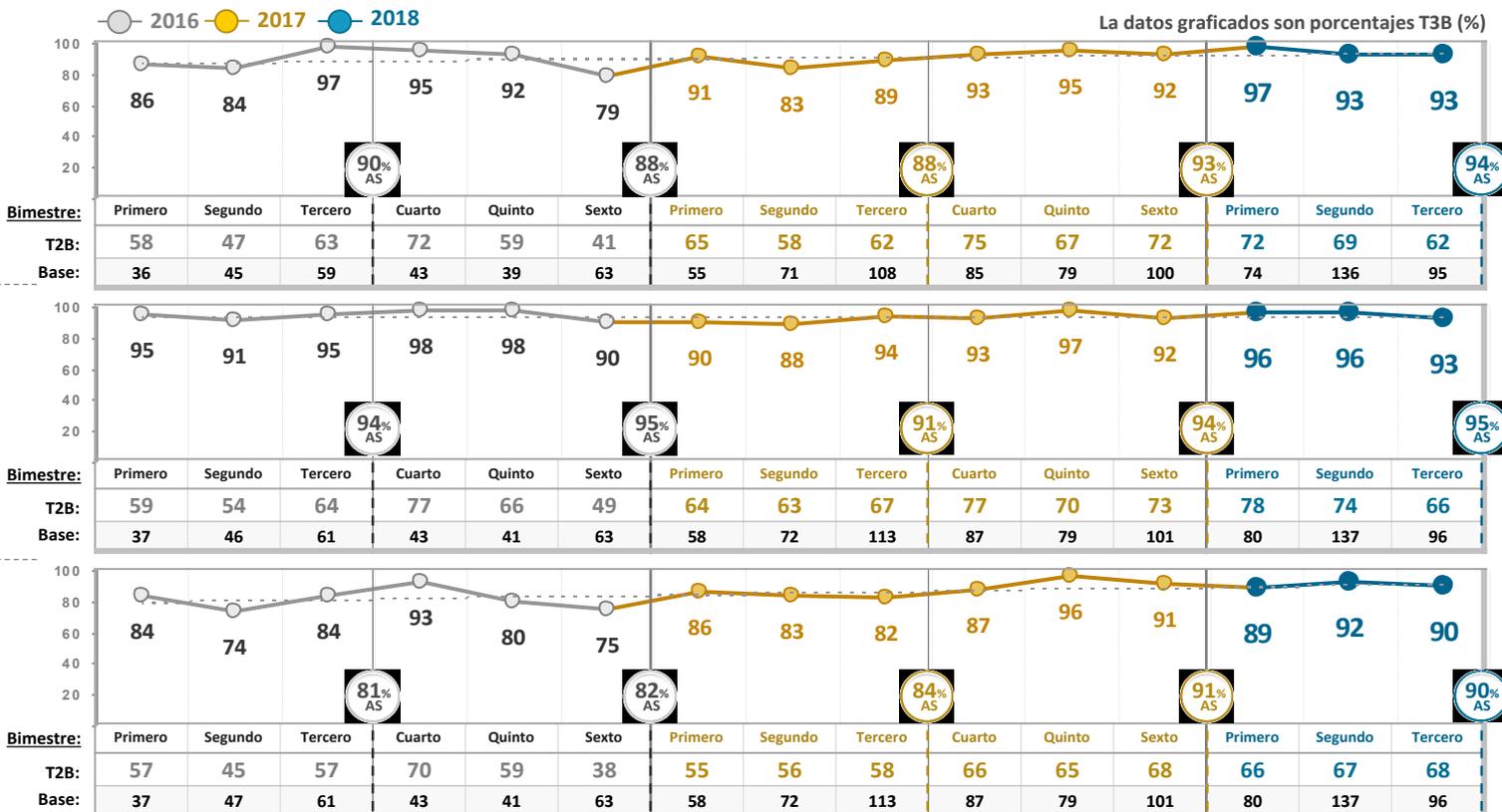


T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

5. ¿Cómo califica en general el proceso de DECISIÓN de la acreditación?



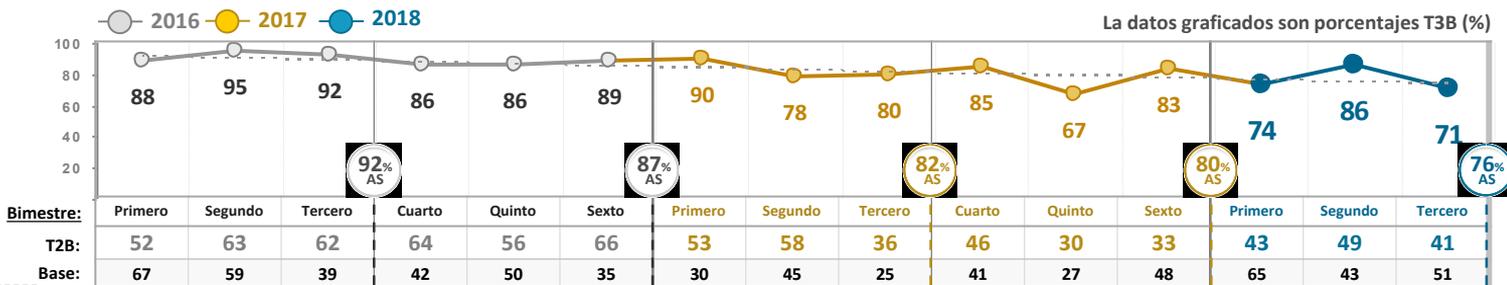
Laboratorio

T2B: Excelente + Muy Bueno

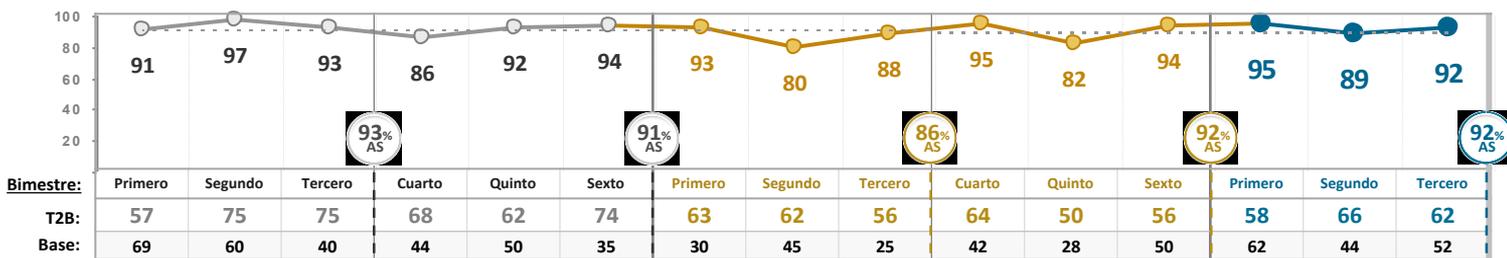
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

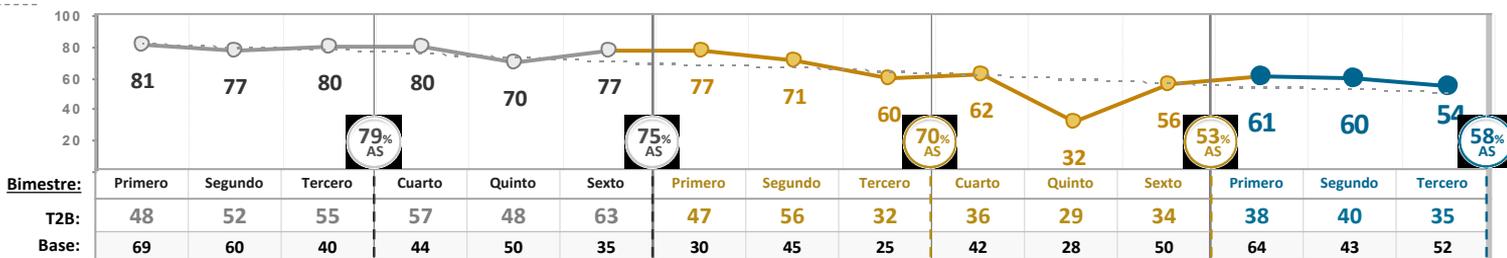
5. ¿Cómo califica en general el proceso de DECISIÓN de la acreditación?



a) Objetividad de la decisión



b) Oportunidad de la decisión



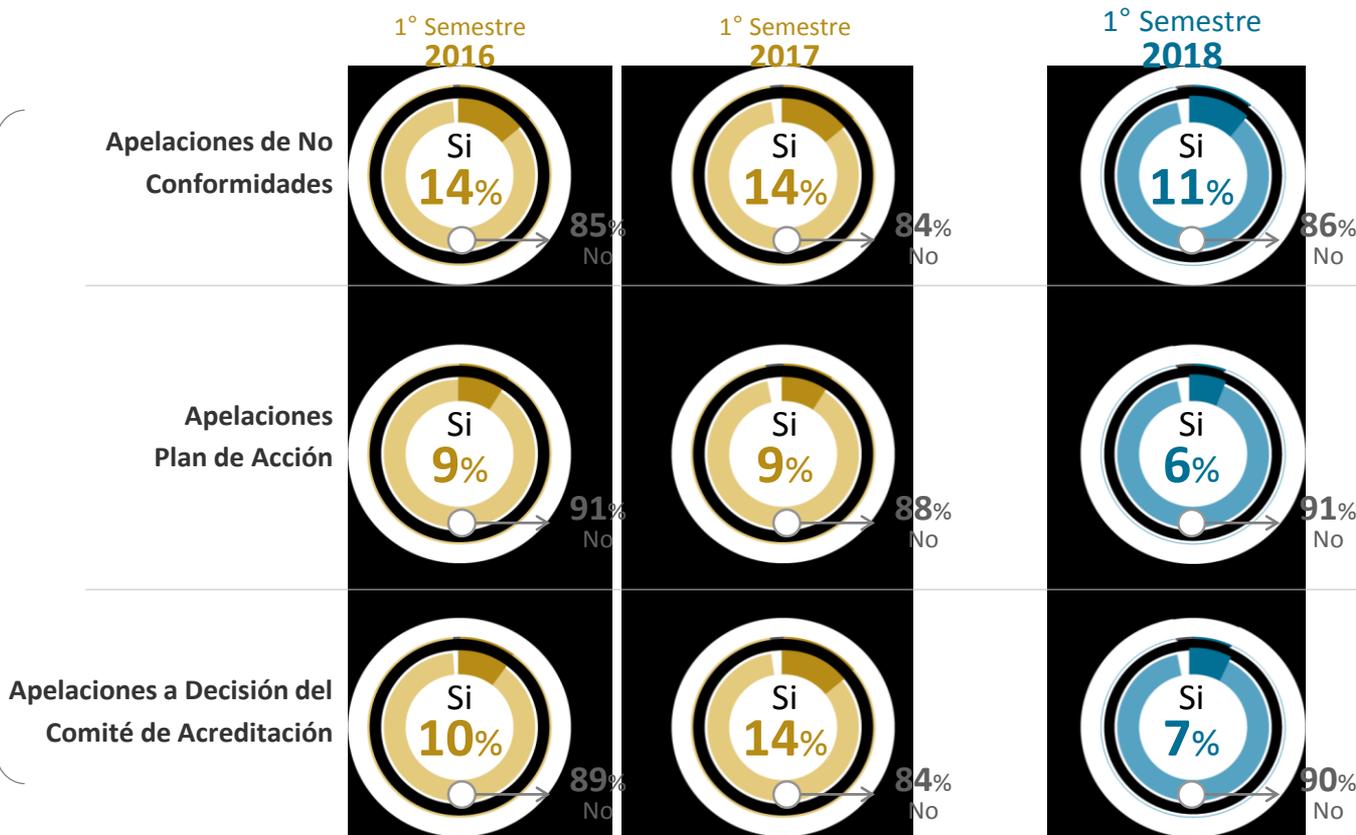
17. ¿Qué aspectos recomienda a ONAC mejorar en las diferentes etapas de prestación de sus servicios, específicamente en *La Decisión*:



6. ¿Usted uso el proceso de apelación en alguno de los siguientes momentos



Base:	1° Semestre 2016	1° Semestre 2017	1° Semestre 2018
	380	415	569



TTB: Excelente + Muy Bueno
[3]: Bueno
BTB: Regular + Malo

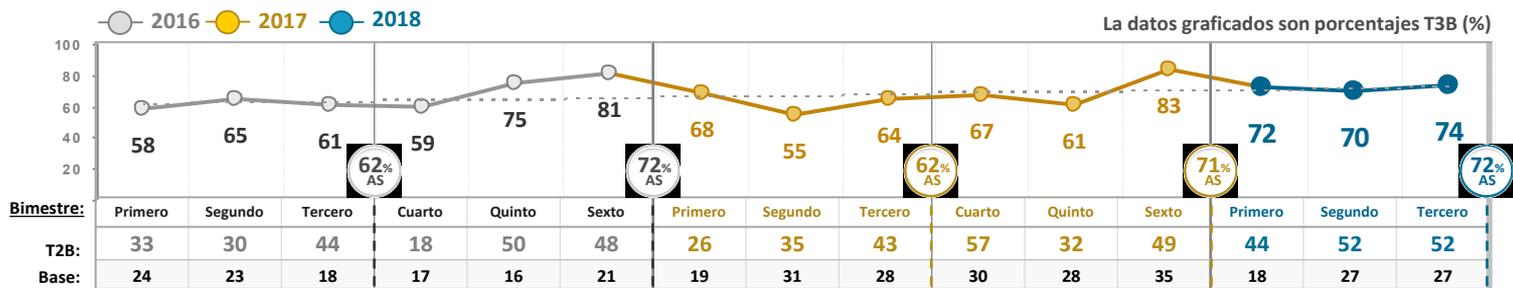


Los datos graficados son porcentajes (%)

	1 Bimestre 2016		Prom	Base	1° Semestre 2017		Prom	Base	1° Semestre 2018		Prom	Base
7. ¿Cómo califica el trámite en el debido proceso en su derecho a la defensa a sus apelaciones?	35	26	3,0	65	36	26	3,0	78	50	22	3,4	72
b) Apelaciones Plan de Acción	47	23	3,3	30	48	15	3,3	40	62	18	3,6	34
a) Apelaciones de No Conformidades	42	21	3,1	52	40	33	3,3	58	51	25	3,4	61
c) Apelaciones a Decisión del Comité de Acreditación.	41	24	3,1	34	33	18	2,8	57	50	22	3,4	36

Total 7. ¿Cómo califica el trámite en el debido proceso en su derecho a la defensa a sus apelaciones?

*AS: Acumulado Semestre



7. ¿Cómo califica el trámite en el debido proceso en su derecho a la defensa a sus apelaciones?

T2B: Excelente + Muy Bueno

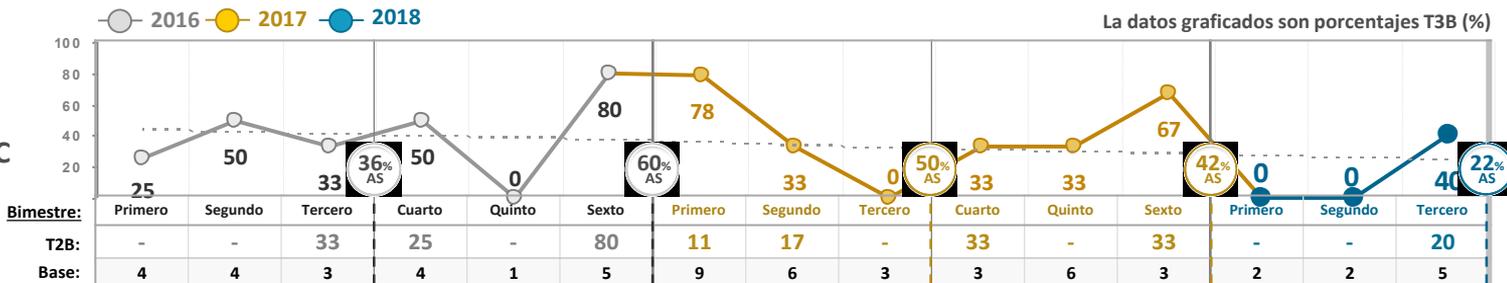
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

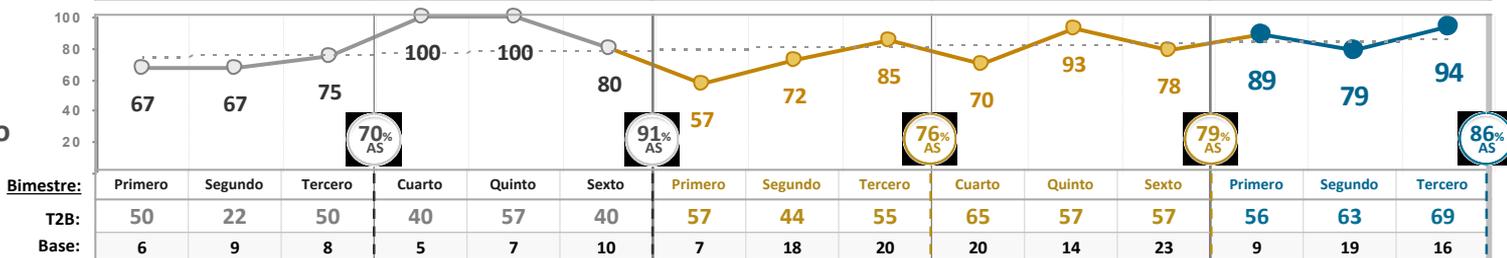
La datos graficados son porcentajes T3B (%)



Otros OEC



Transito



Laboratorio



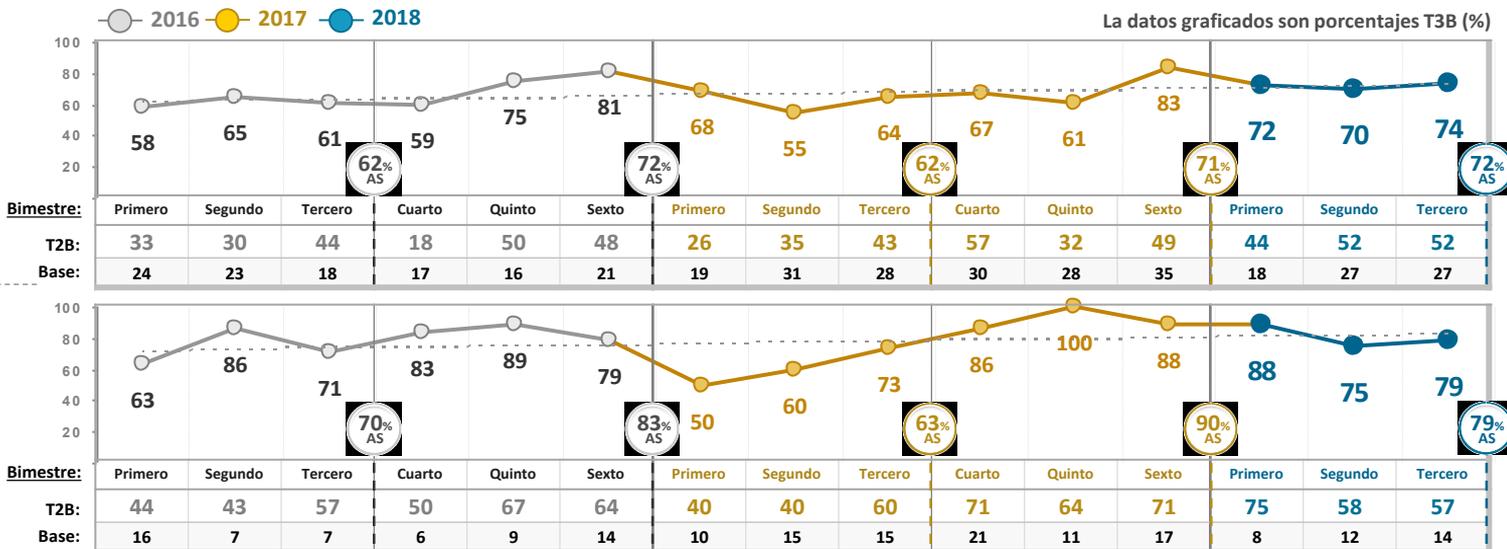
Total

T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

7. ¿Cómo califica el trámite en el debido proceso en su derecho a la defensa a sus apelaciones?



b) Apelaciones Plan de Acción

Continúa ...

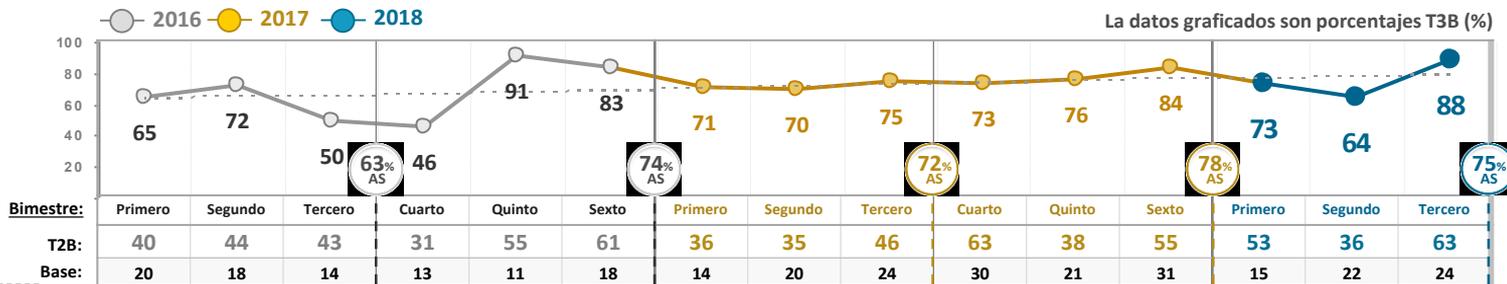
Total

T2B: Excelente + Muy Bueno

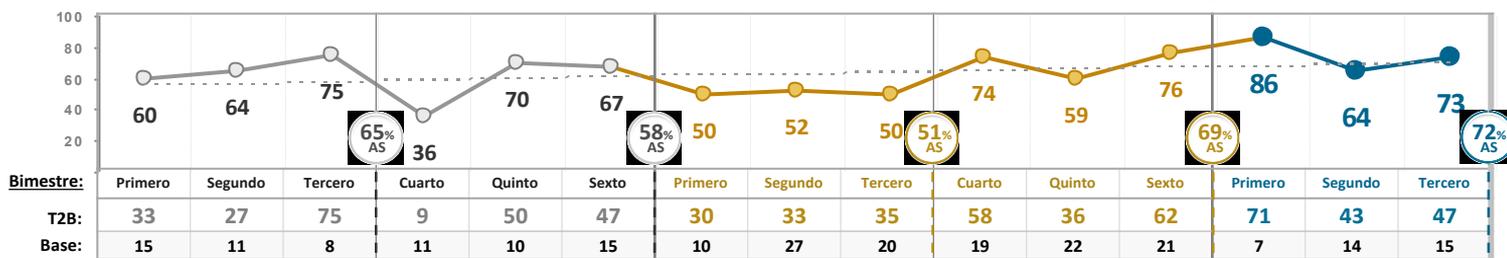
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

a) Apelaciones de No Conformidades



c) Apelaciones a Decisión del Comité de Acreditación.



Otros OEC

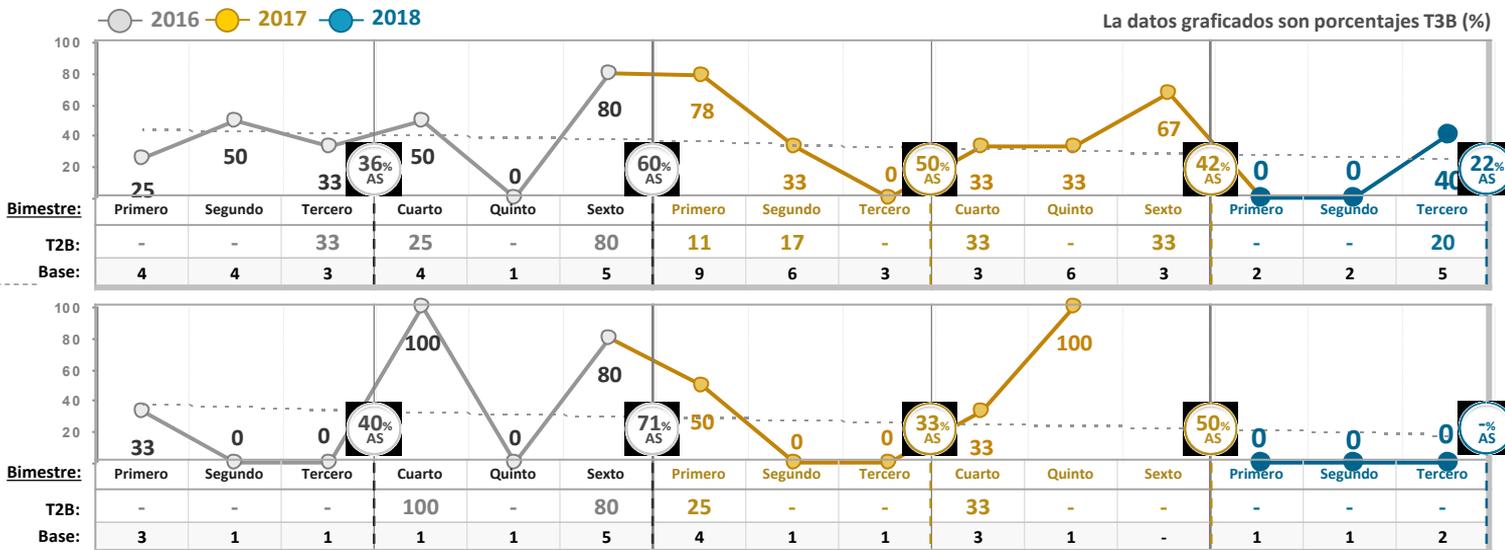


T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

7. ¿Cómo califica el trámite en el debido proceso en su derecho a la defensa a sus apelaciones?



Continúa ...

Otros OEC

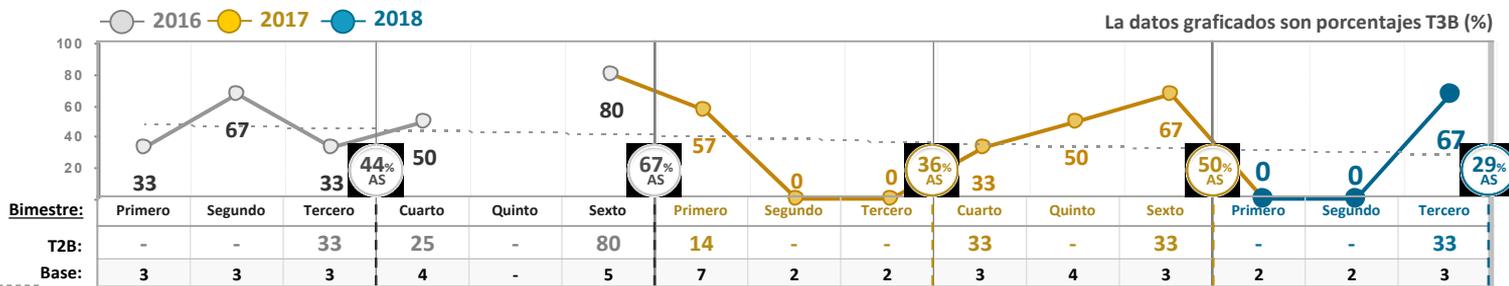


T2B: Excelente + Muy Bueno

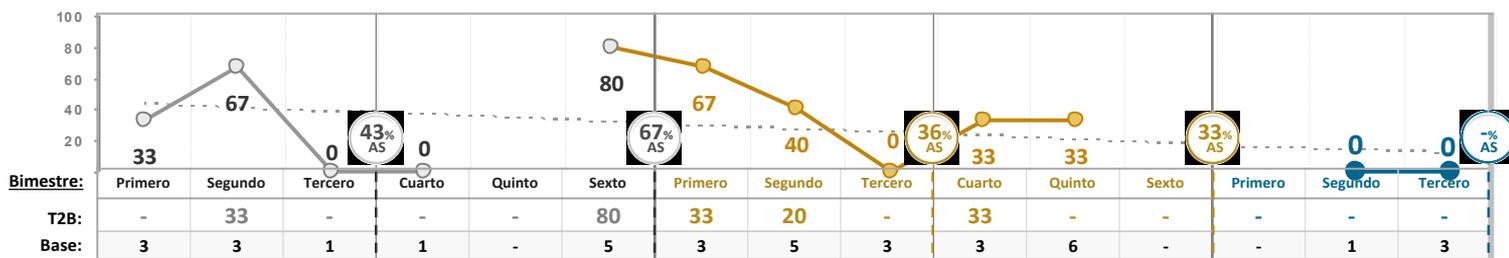
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

a) Apelaciones de No Conformidades



c) Apelaciones a Decisión del Comité de Acreditación.



Transito

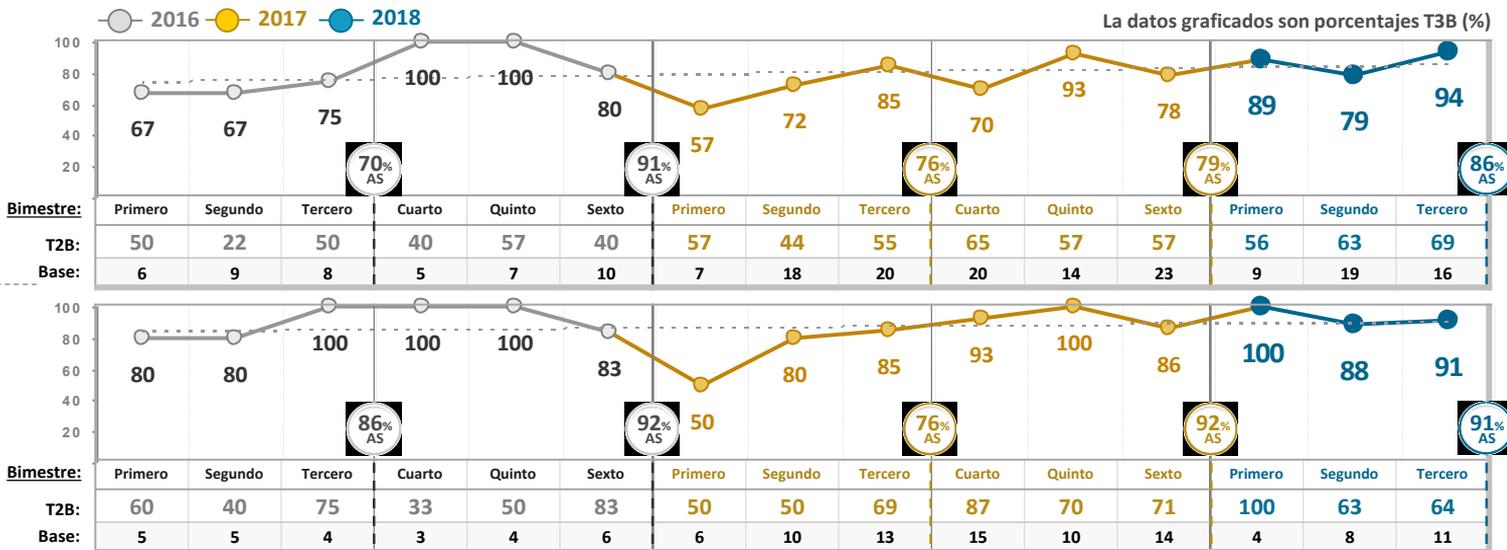


T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

7. ¿Cómo califica el trámite en el debido proceso en su derecho a la defensa a sus apelaciones?



Continua ...

Transito

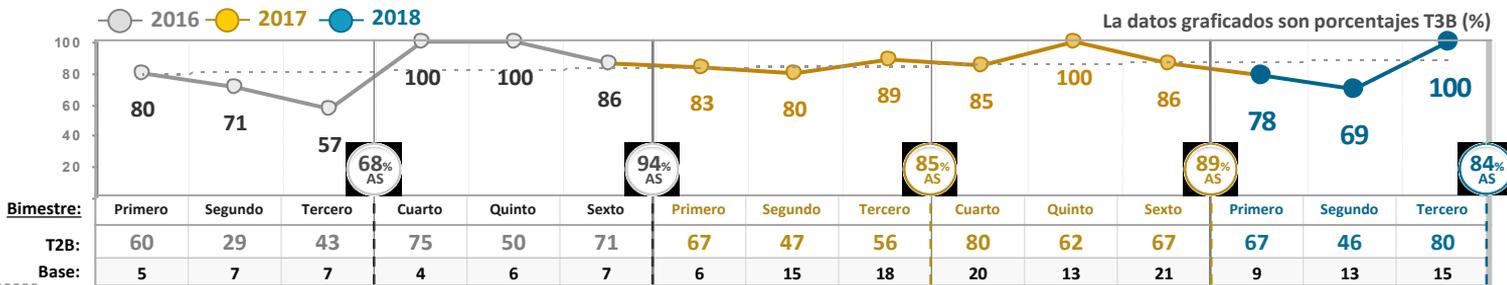


T2B: Excelente + Muy Bueno

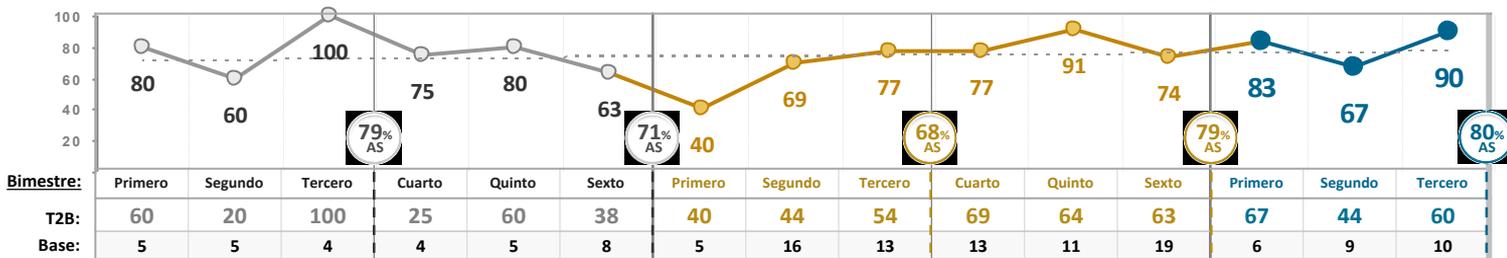
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

a) Apelaciones de No Conformidades

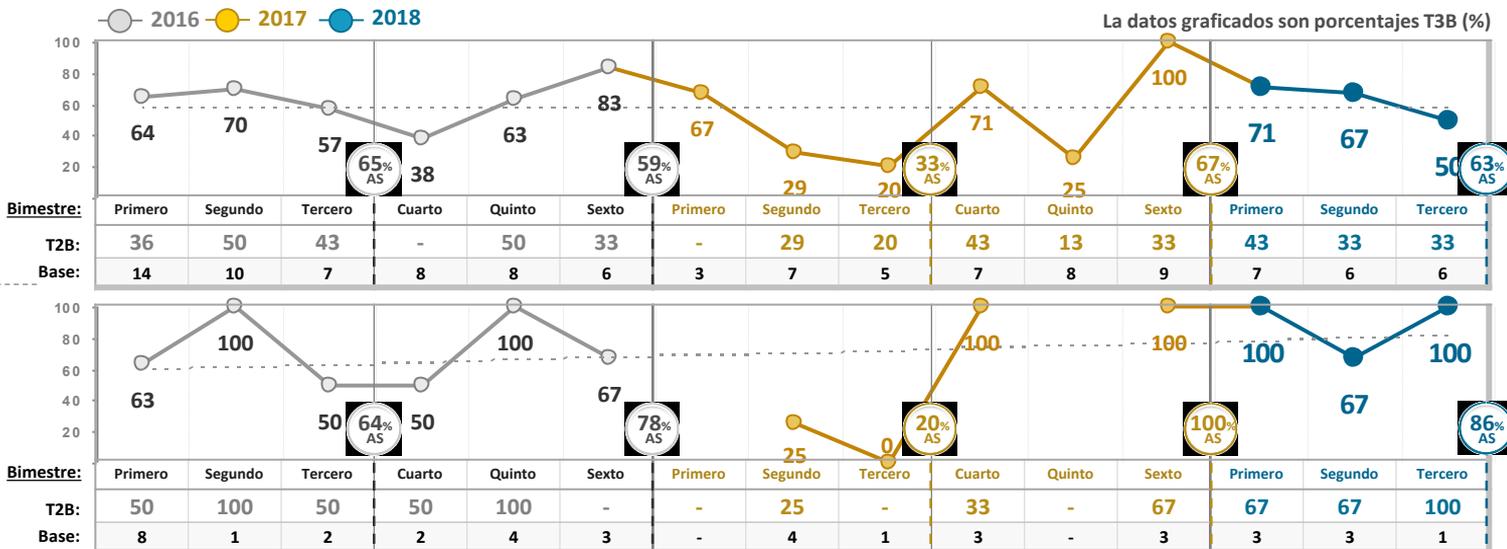


c) Apelaciones a Decisión del Comité de Acreditación.



*AS: Acumulado Semestre

7. ¿Cómo califica el trámite en el debido proceso en su derecho a la defensa a sus apelaciones?

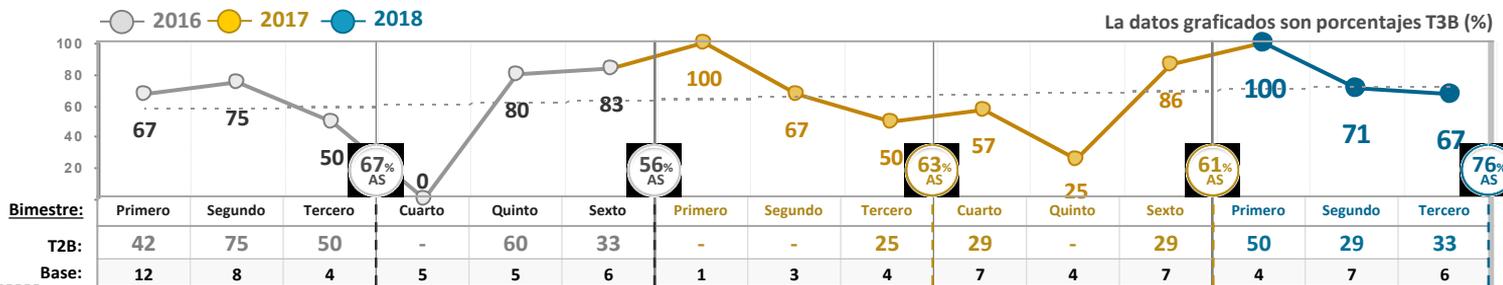


b) Apelaciones Plan de Acción

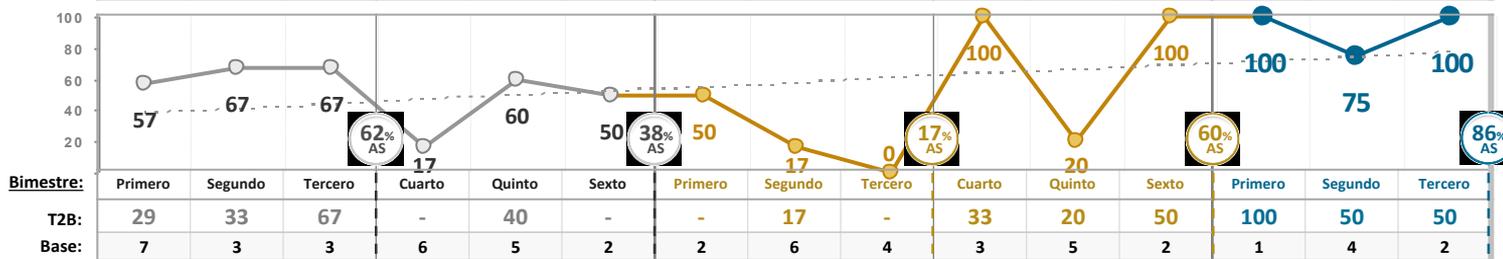
Continua ...

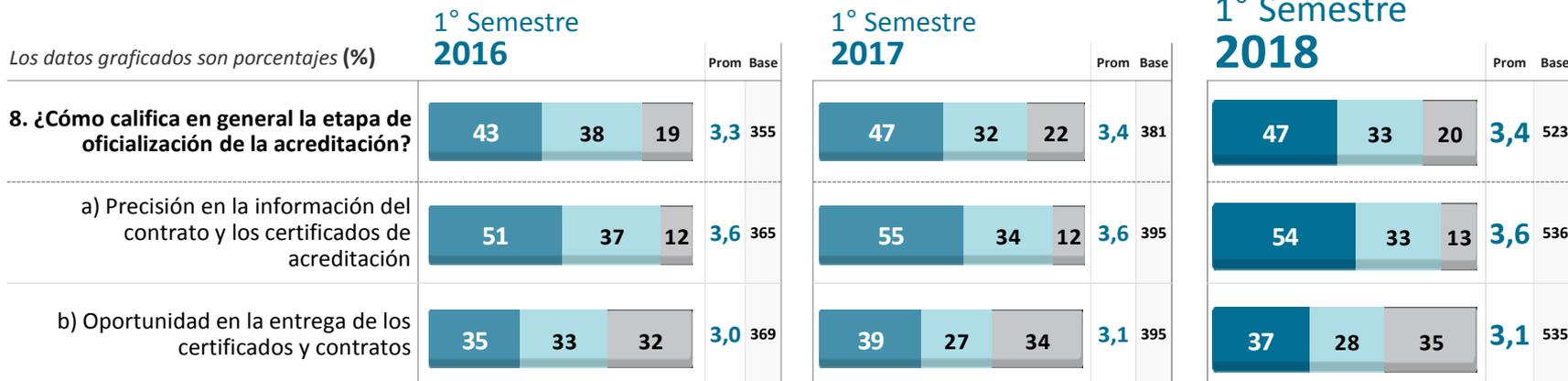
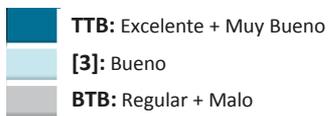
*AS: Acumulado Semestre

a) Apelaciones de No Conformidades



c) Apelaciones a Decisión del Comité de Acreditación.

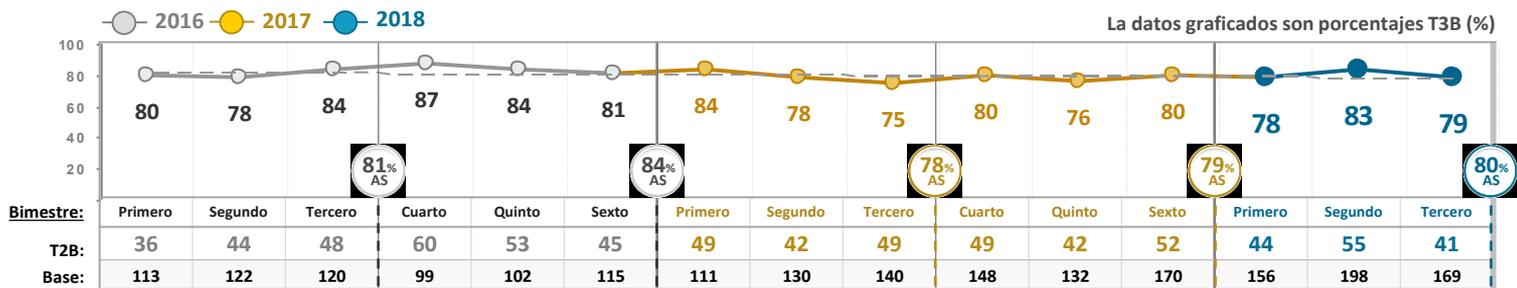




Total

8. ¿Cómo califica en general la etapa de oficialización de la acreditación?

*AS: Acumulado Semestre



8. ¿Cómo califica en general la etapa de oficialización de la acreditación?

T2B: Excelente + Muy Bueno

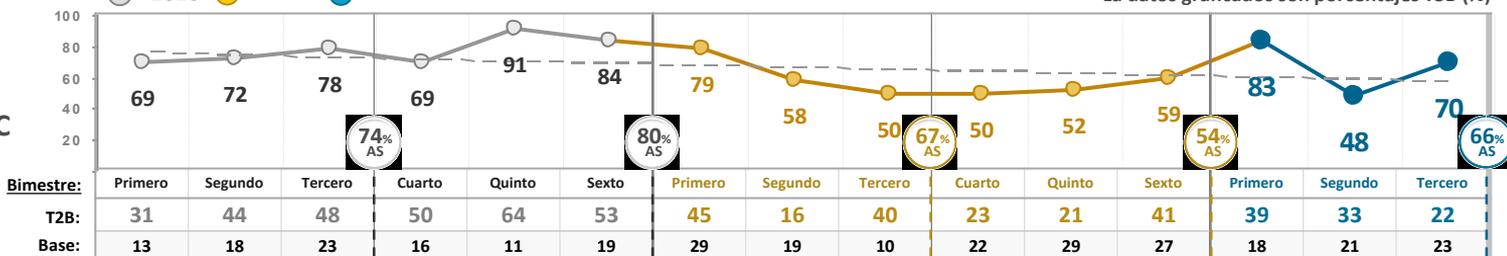
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

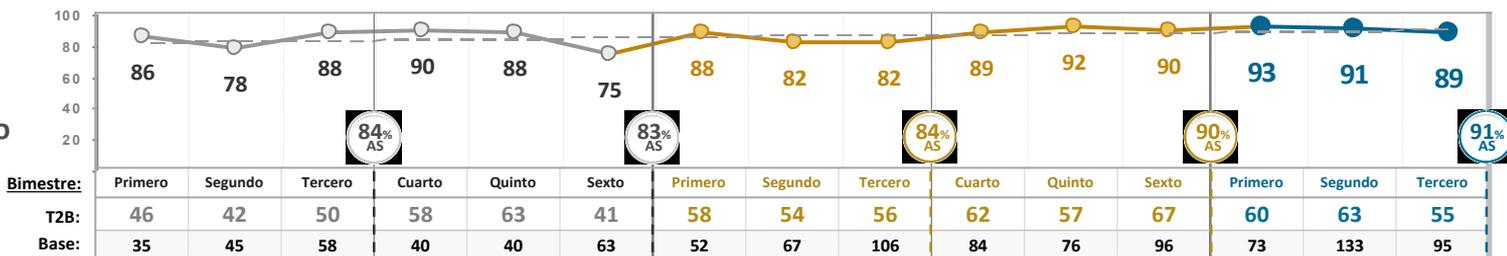
● 2016 ● 2017 ● 2018 La datos graficados son porcentajes T3B (%)



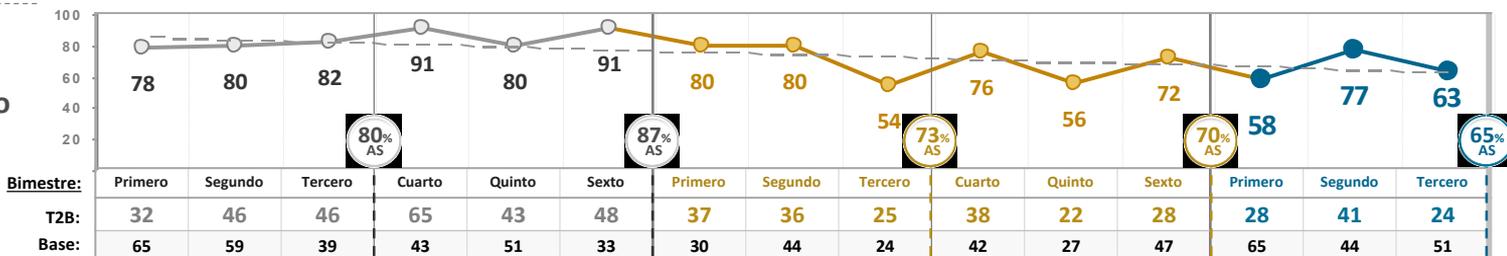
Otros OEC



Transito



Laboratorio



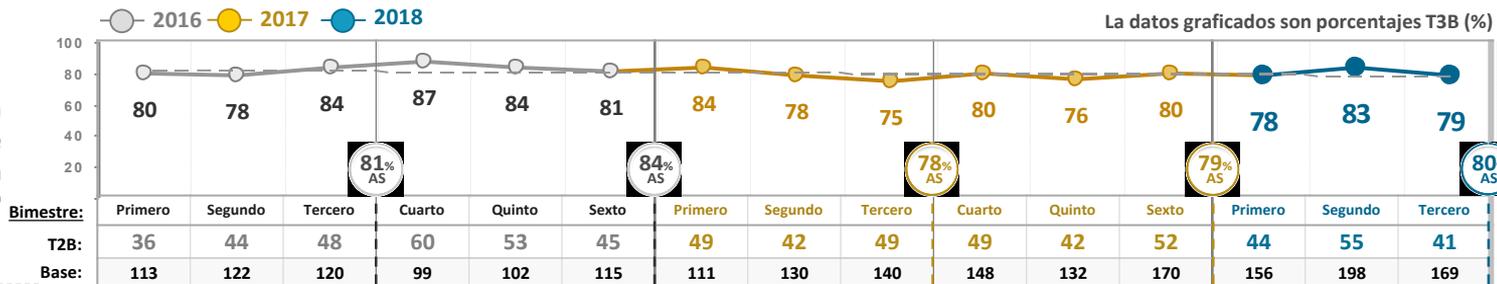
Total

T2B: Excelente + Muy Bueno

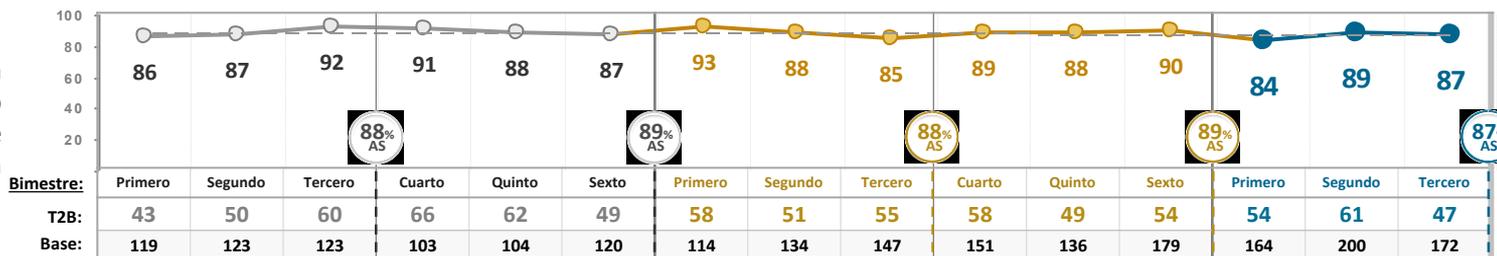
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

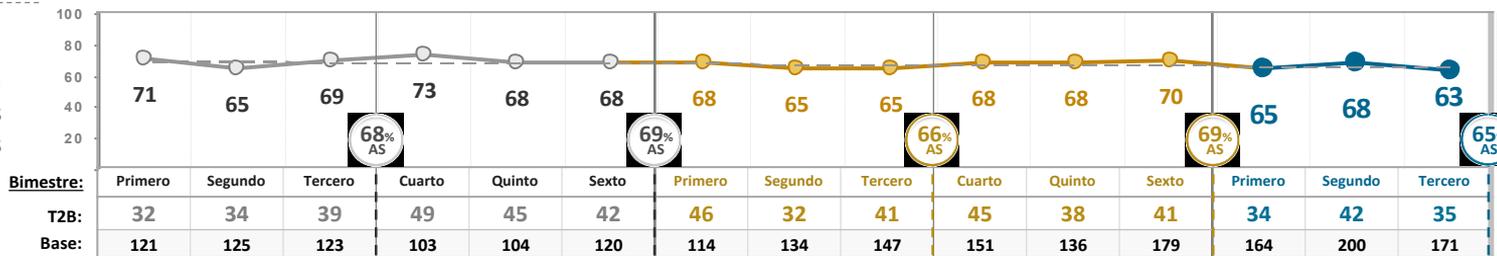
8. ¿Cómo califica en general la etapa de oficialización de la acreditación?



a) Precisión en la información del contrato y los certificados de acreditación



b) Oportunidad en la entrega de los certificados y contratos



Otros OEC

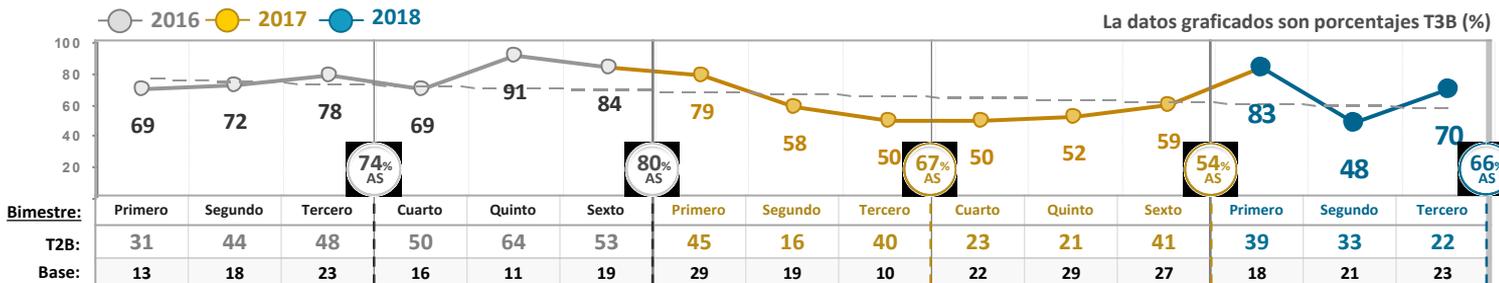


T2B: Excelente + Muy Bueno

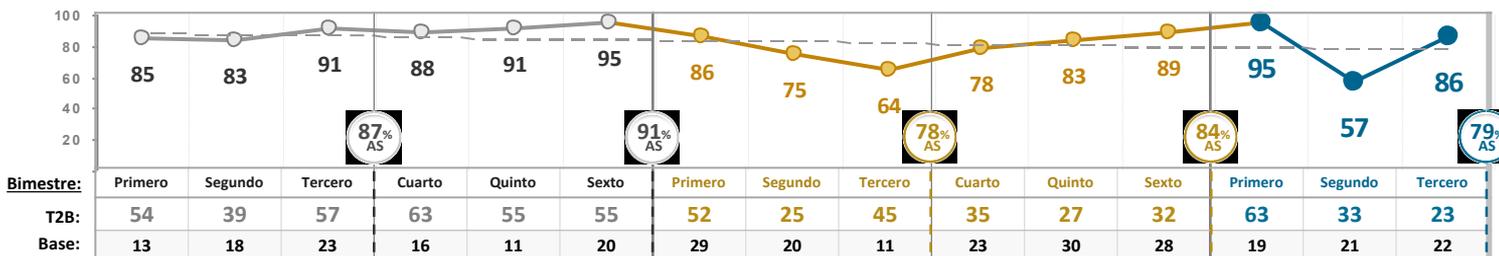
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

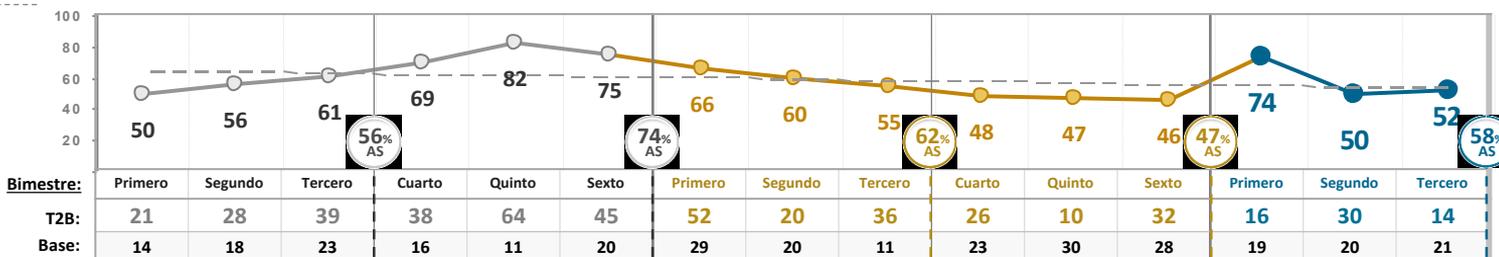
8. ¿Cómo califica en general la etapa de oficialización de la acreditación?



a) Precisión en la información del contrato y los certificados de acreditación



b) Oportunidad en la entrega de los certificados y contratos



Transito

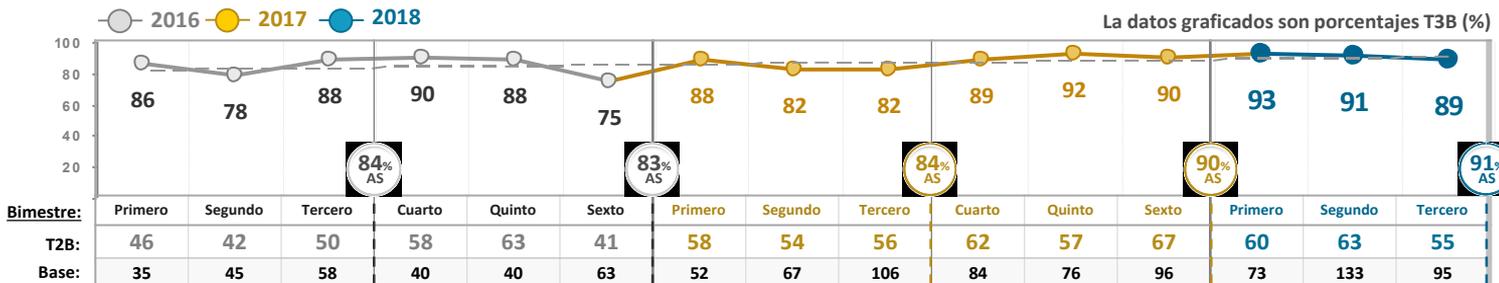


T2B: Excelente + Muy Bueno

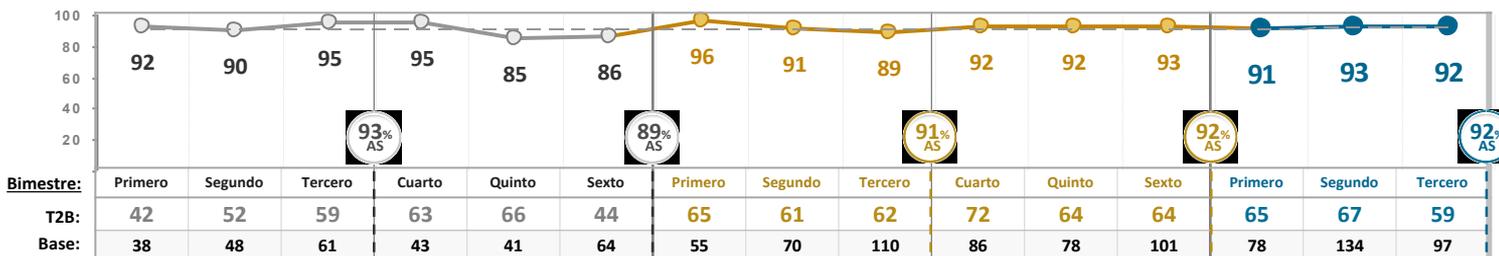
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

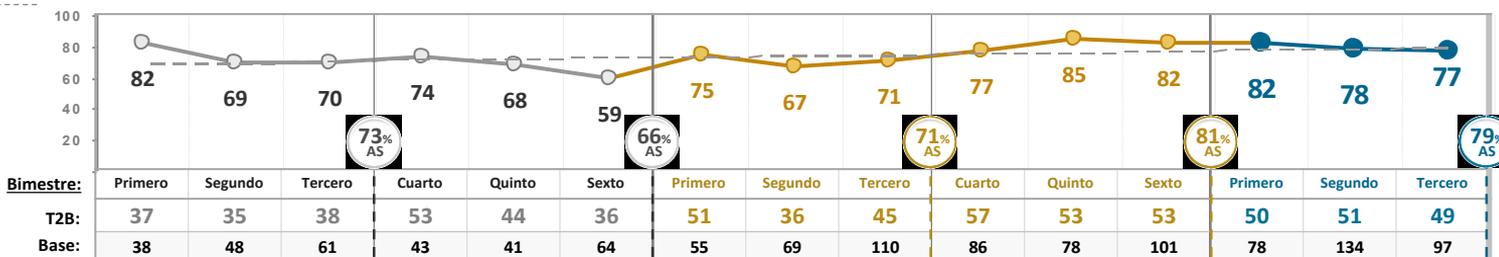
8. ¿Cómo califica en general la etapa de oficialización de la acreditación?



a) Precisión en la información del contrato y los certificados de acreditación



b) Oportunidad en la entrega de los certificados y contratos



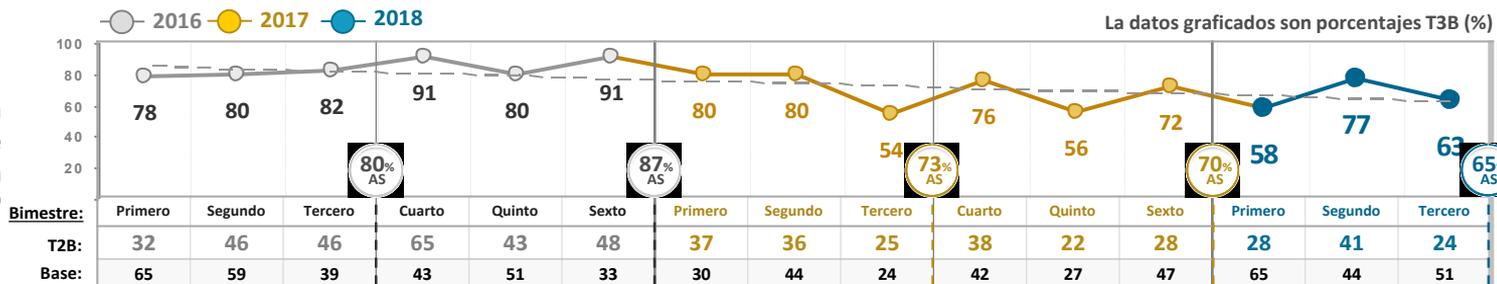
Laboratorio

T2B: Excelente + Muy Bueno

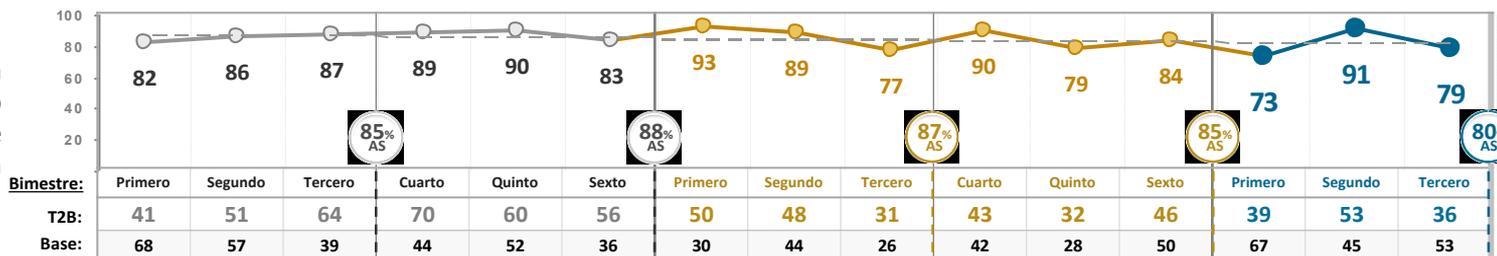
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

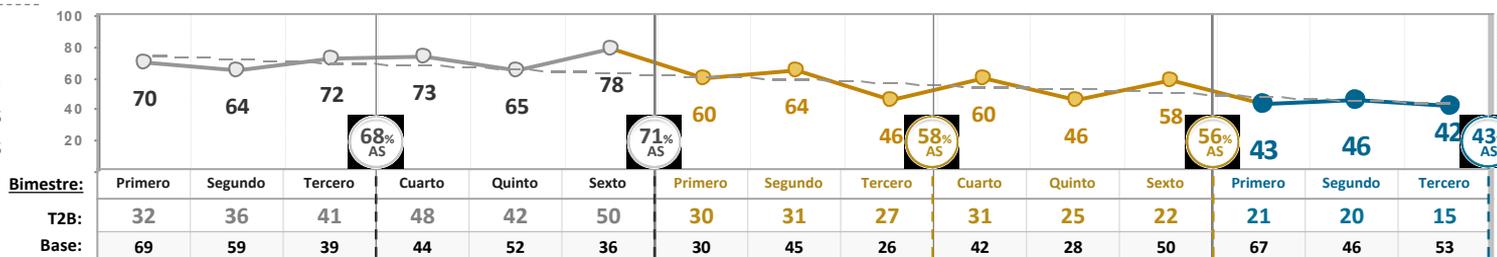
8. ¿Cómo califica en general la etapa de oficialización de la acreditación?



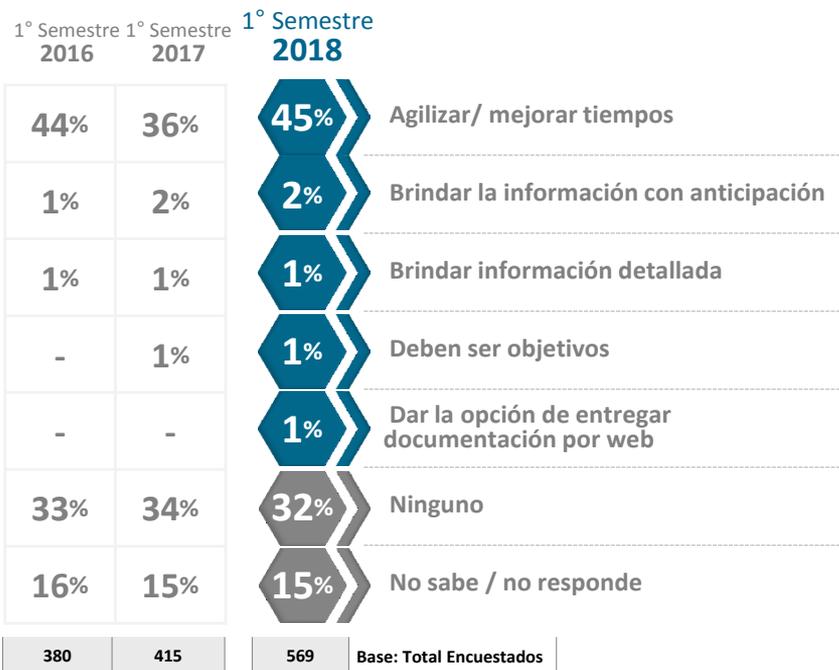
a) Precisión en la información del contrato y los certificados de acreditación



b) Oportunidad en la entrega de los certificados y contratos



17. ¿Qué aspectos recomienda a ONAC mejorar en las diferentes etapas de prestación de sus servicios, específicamente en *La Oficialización de la Acreditación*:



Otros	2016	2017	2018
La auditoria más corta / menos días	-	-	1%
Dar cumplimiento a las fechas y horarios establecidos	-	1%	1%
Otra	1%	-	1%

- TTB:** Excelente + Muy Bueno
- [3]:** Bueno
- BTB:** Regular + Malo



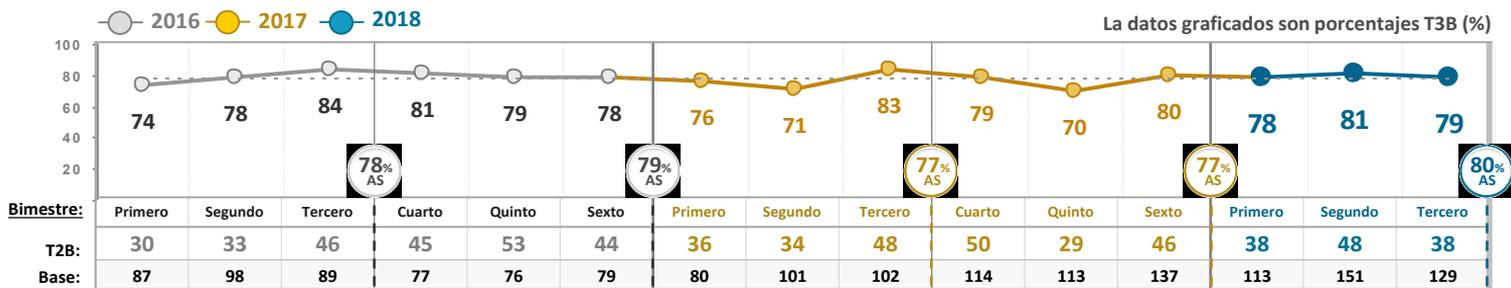
Los datos graficados son porcentajes (%)

	1° Semestre 2016			Prom	Base	1° Semestre 2017			Prom	Base	1° Semestre 2018			Prom	Base
9. ¿Cómo califica en general la atención de peticiones y quejas?	36	42	22	3,2	274	40	38	23	3,2	283	42	38	20	3,3	393
g) Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad	41	42	17	3,3	187	46	41	14	3,5	222	49	41	10	3,5	297
f) Solicitudes y quejas en contra de ONAC	35	40	25	3,2	238	41	34	24	3,2	267	44	37	19	3,4	351
h) Seguimiento a las solicitudes formuladas	35	39	26	3,1	265	43	34	23	3,3	277	44	35	21	3,3	391
i) Oportunidad en la atención	36	38	26	3,2	277	44	33	23	3,3	287	44	33	23	3,3	408

Total

9. ¿Cómo califica en general la atención de peticiones y quejas?

*AS: Acumulado Semestre



9. ¿Cómo califica en general la atención de peticiones y quejas?

T2B: Excelente + Muy Bueno

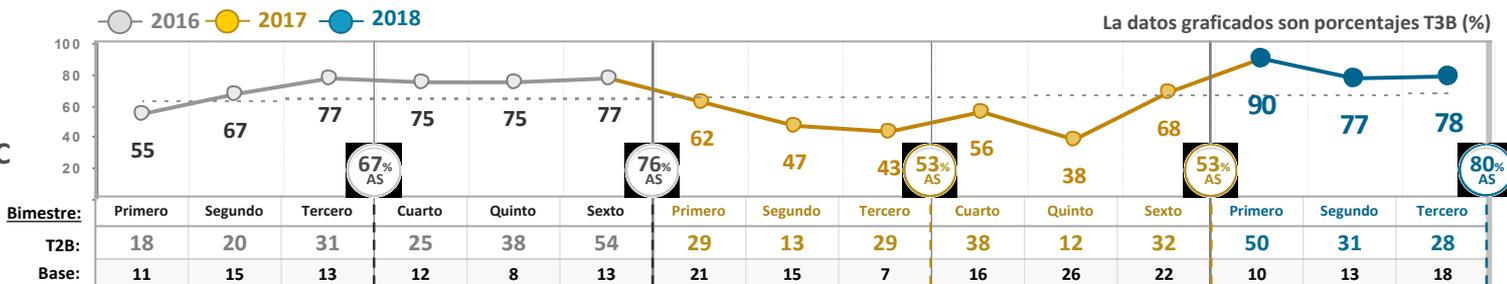
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

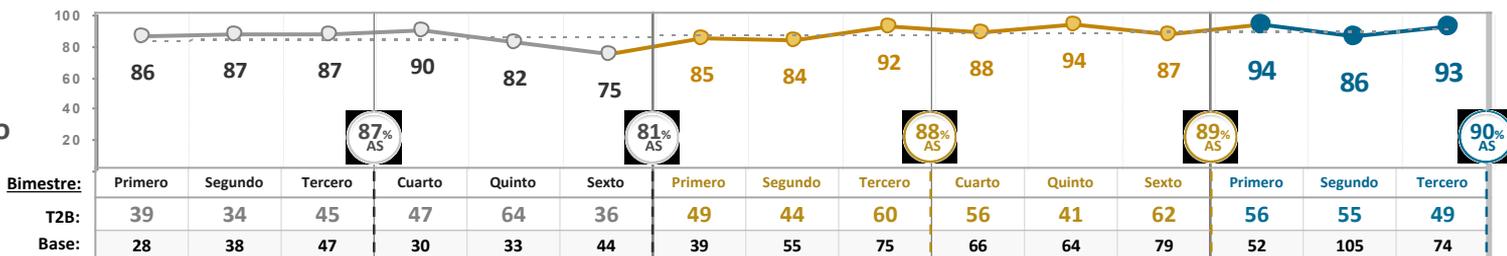
La datos graficados son porcentajes T3B (%)



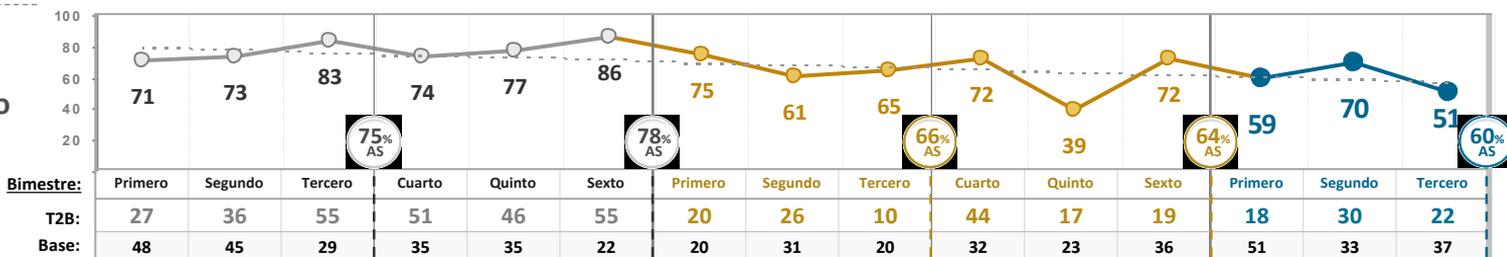
Otros OEC



Transito



Laboratorio



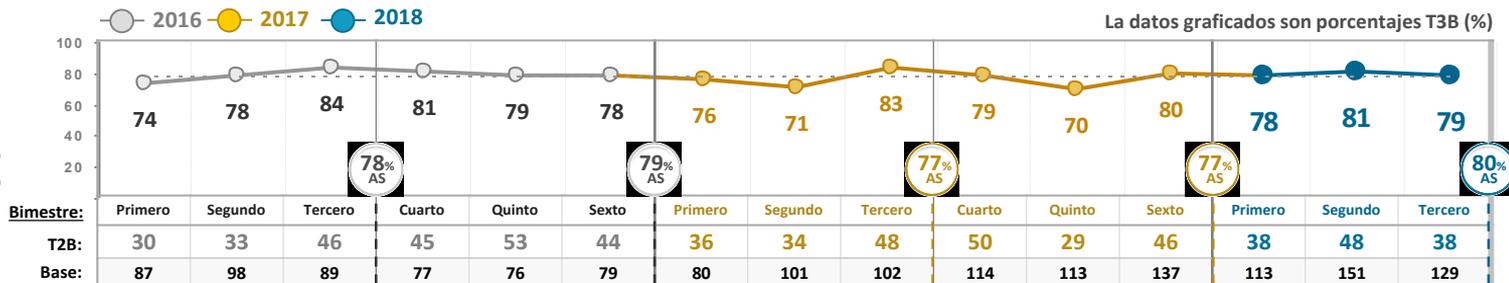
Total

T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

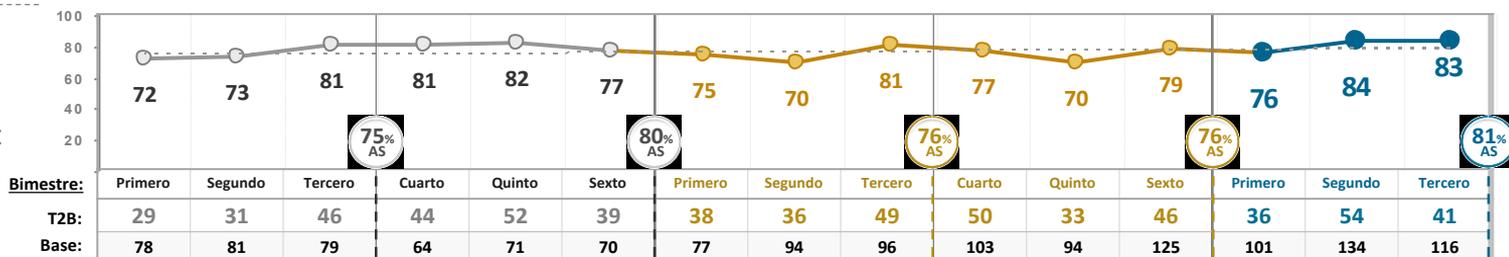
9. ¿Cómo califica en general la atención de peticiones y quejas?



g) Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad



f) Solicitudes y quejas en contra de ONAC



Continua ...

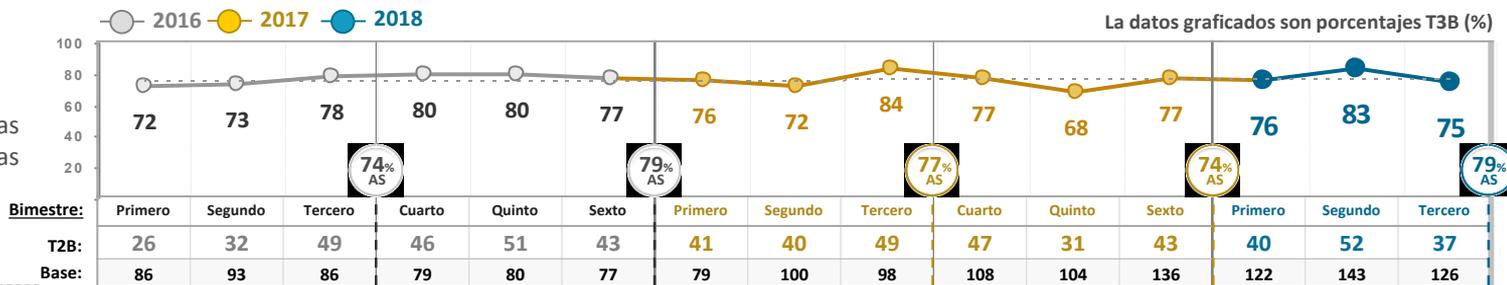
Total

T2B: Excelente + Muy Bueno

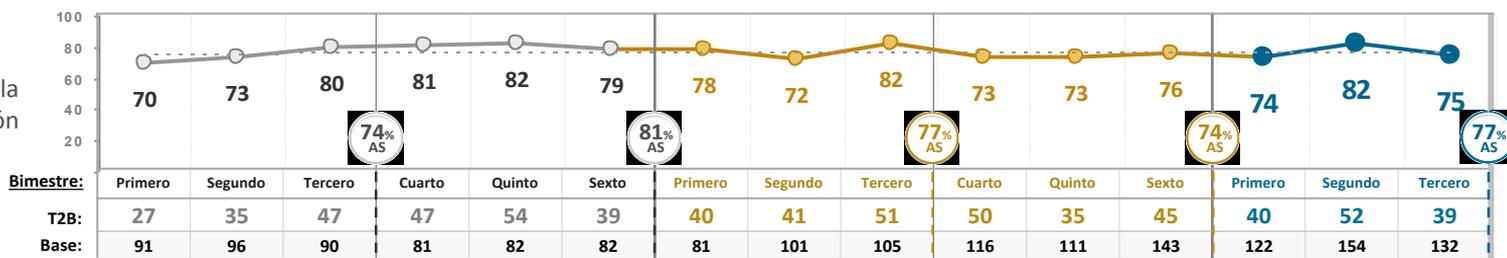
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

h) Seguimiento a las solicitudes formuladas



i) Oportunidad en la atención



Otros OEC

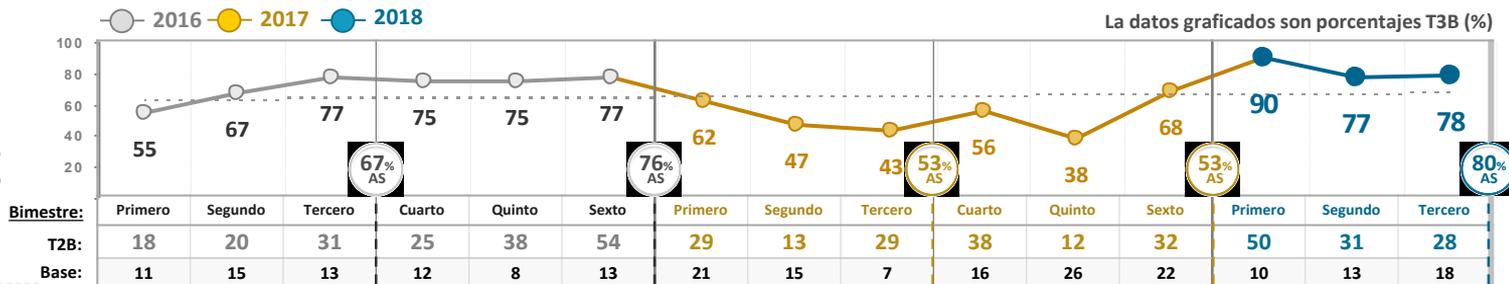


T2B: Excelente + Muy Bueno

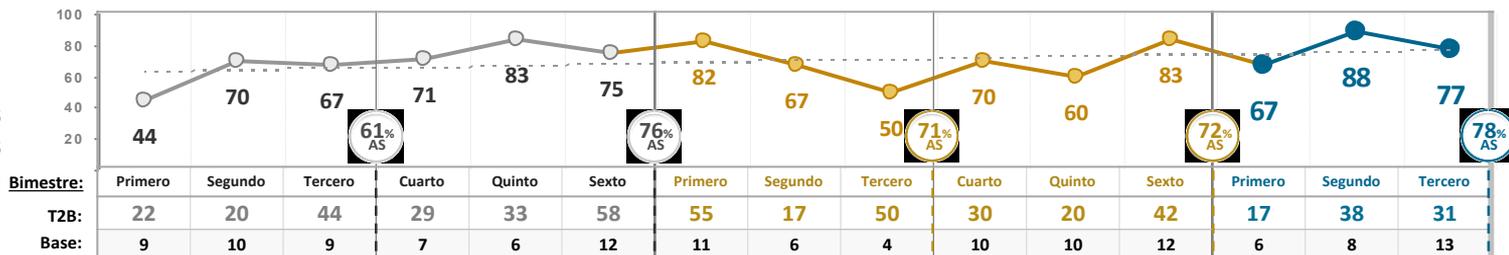
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

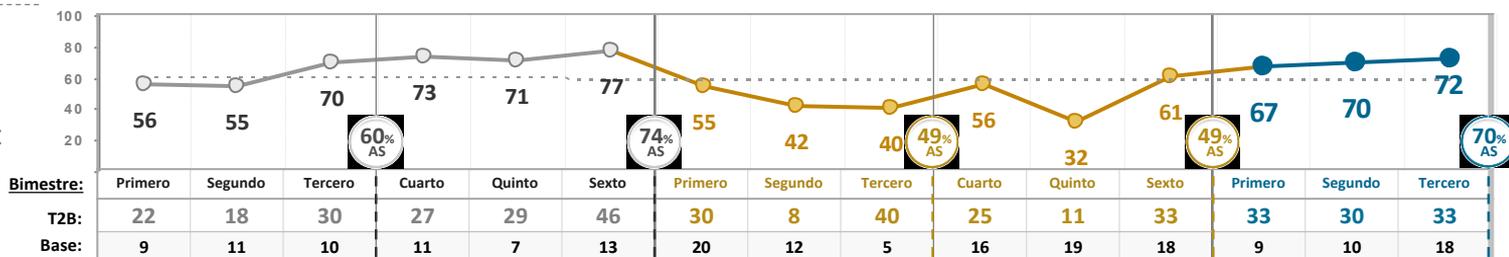
9. ¿Cómo califica en general la atención de peticiones y quejas?



g) Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad



f) Solicitudes y quejas en contra de ONAC



Continua ...

Otros OEC

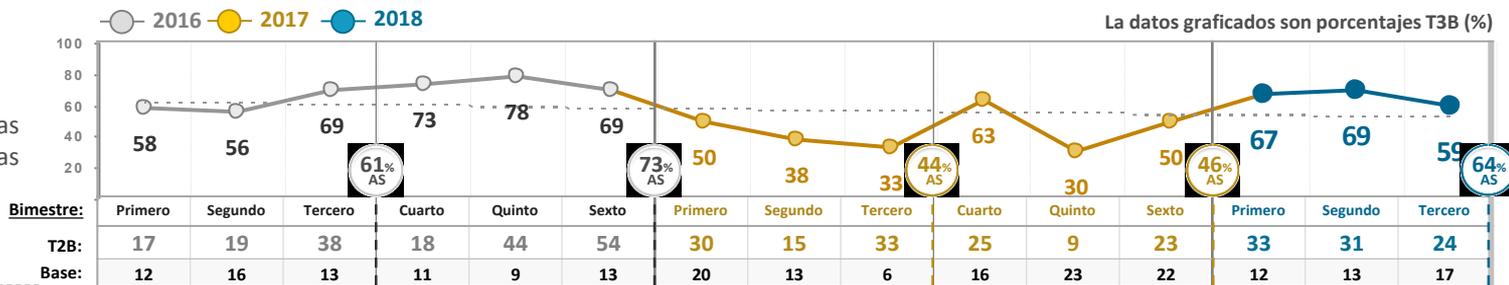


T2B: Excelente + Muy Bueno

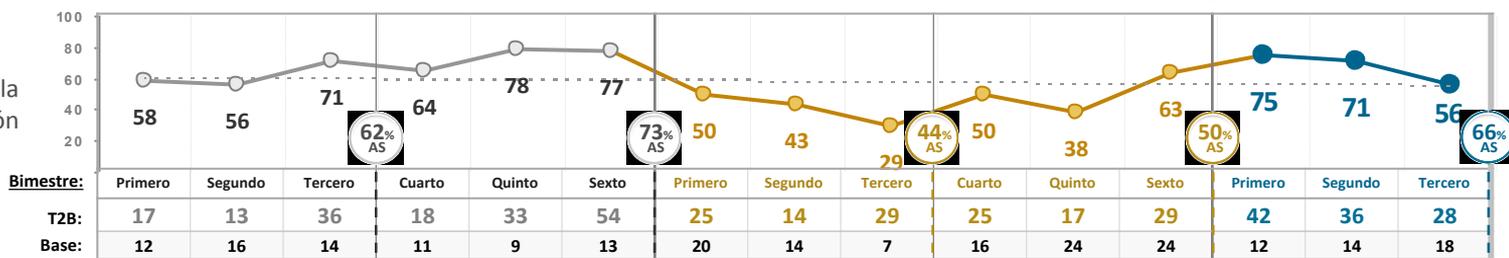
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

h) Seguimiento a las solicitudes formuladas



i) Oportunidad en la atención



Transito

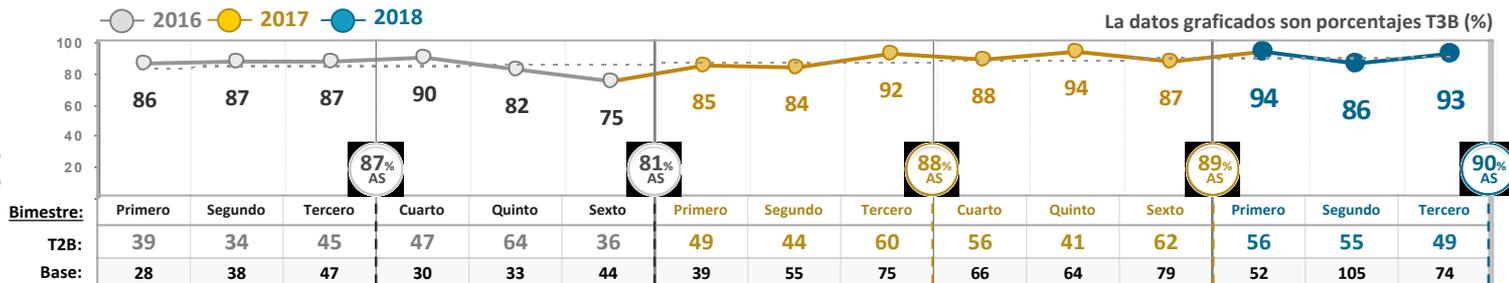


T2B: Excelente + Muy Bueno

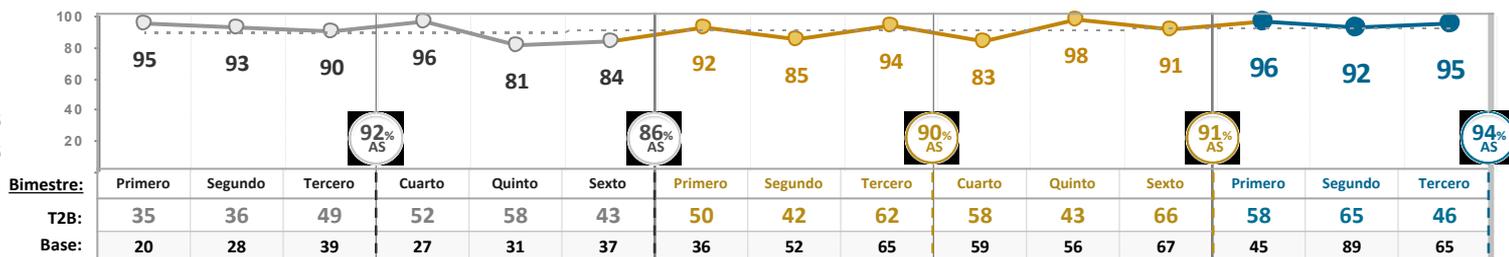
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

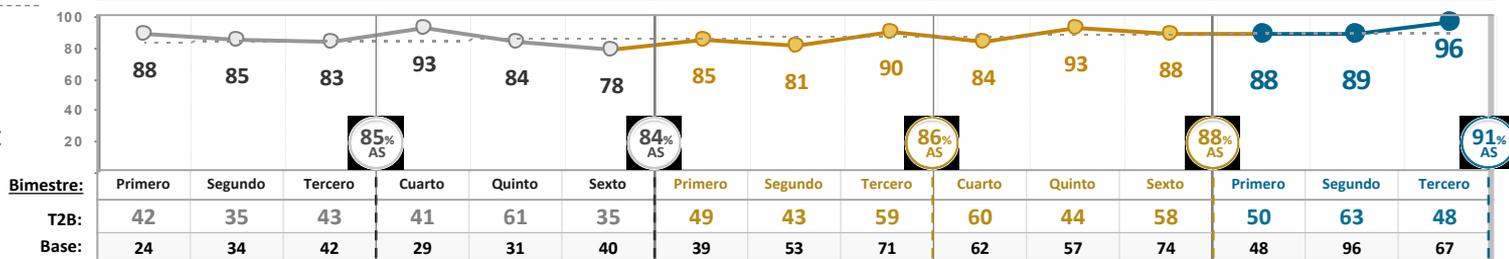
9. ¿Cómo califica en general la atención de peticiones y quejas?



g) Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad



f) Solicitudes y quejas en contra de ONAC



Continua ...

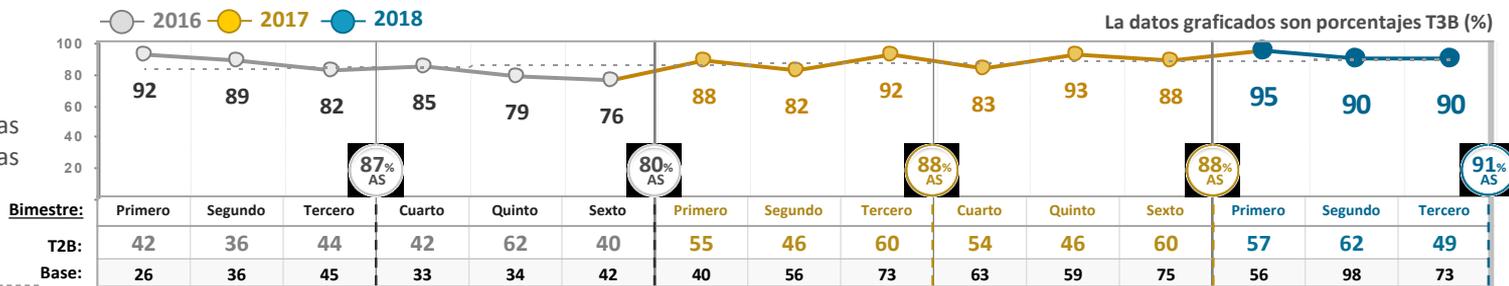
Transito

T2B: Excelente + Muy Bueno

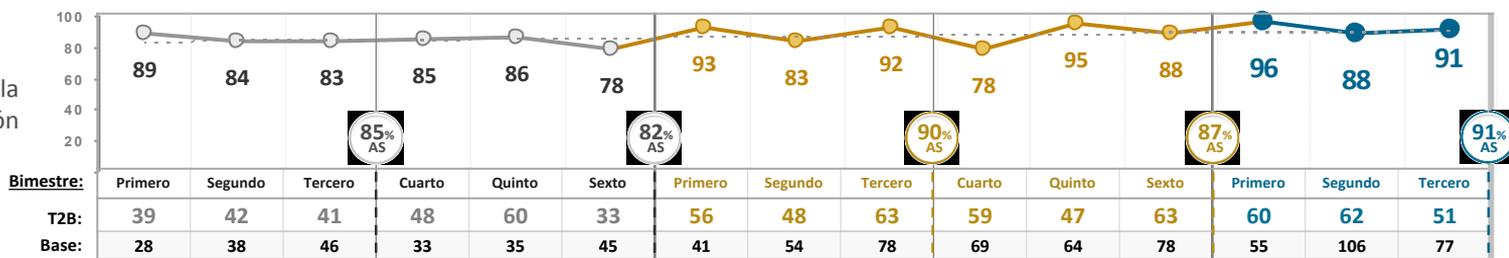
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

h) Seguimiento a las solicitudes formuladas



i) Oportunidad en la atención



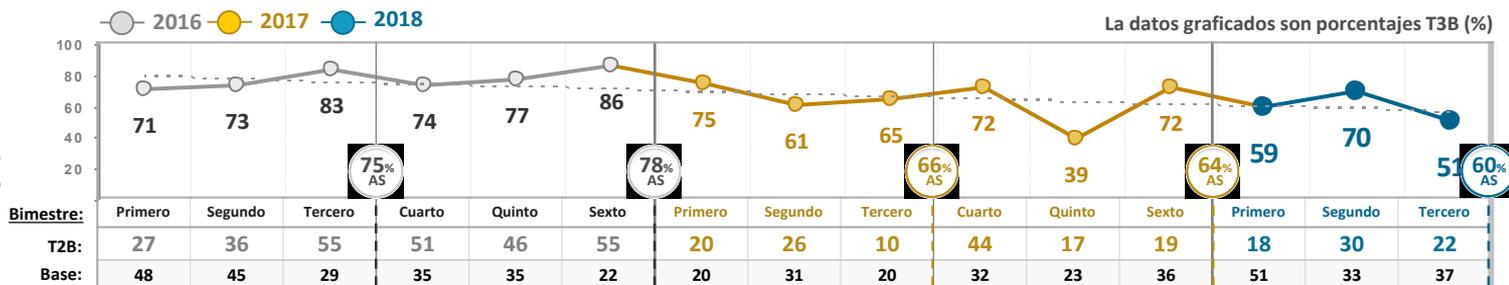
Laboratorio

T2B: Excelente + Muy Bueno

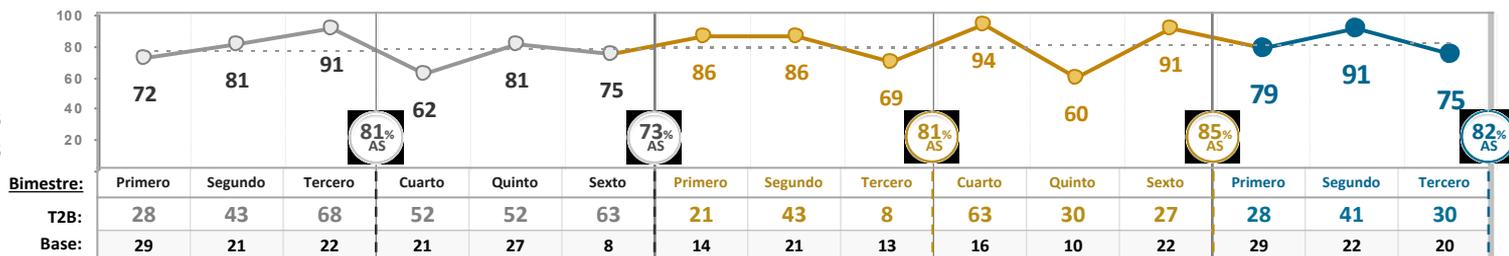
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

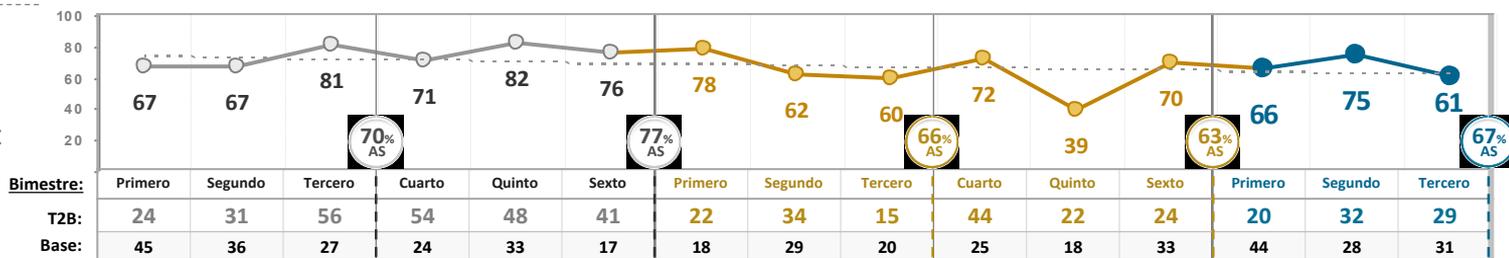
9. ¿Cómo califica en general la atención de peticiones y quejas?



g) Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad



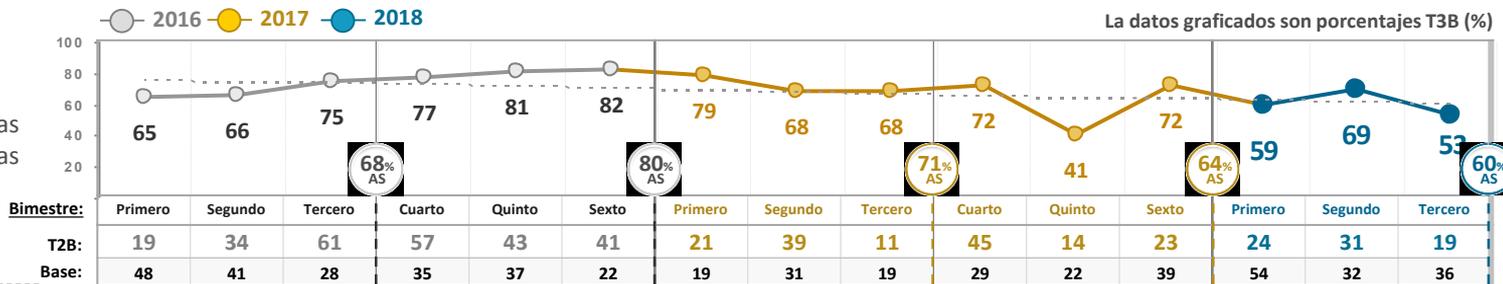
f) Solicitudes y quejas en contra de ONAC



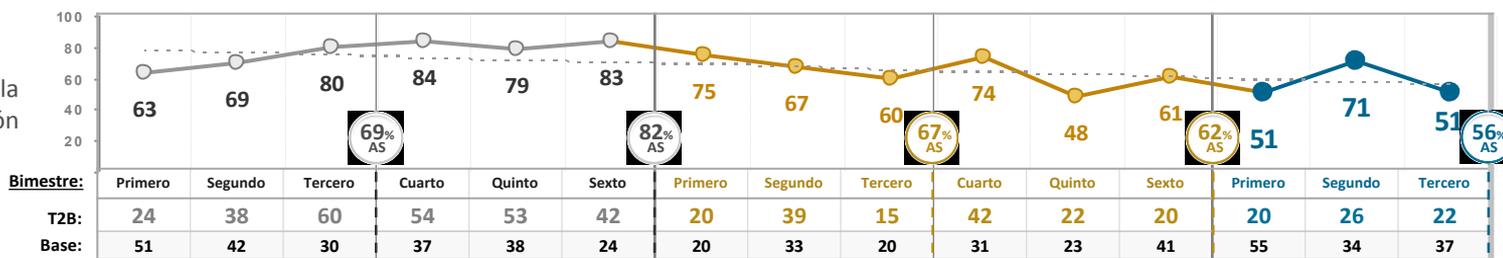
Continua ...

*AS: Acumulado Semestre

h) Seguimiento a las solicitudes formuladas



i) Oportunidad en la atención



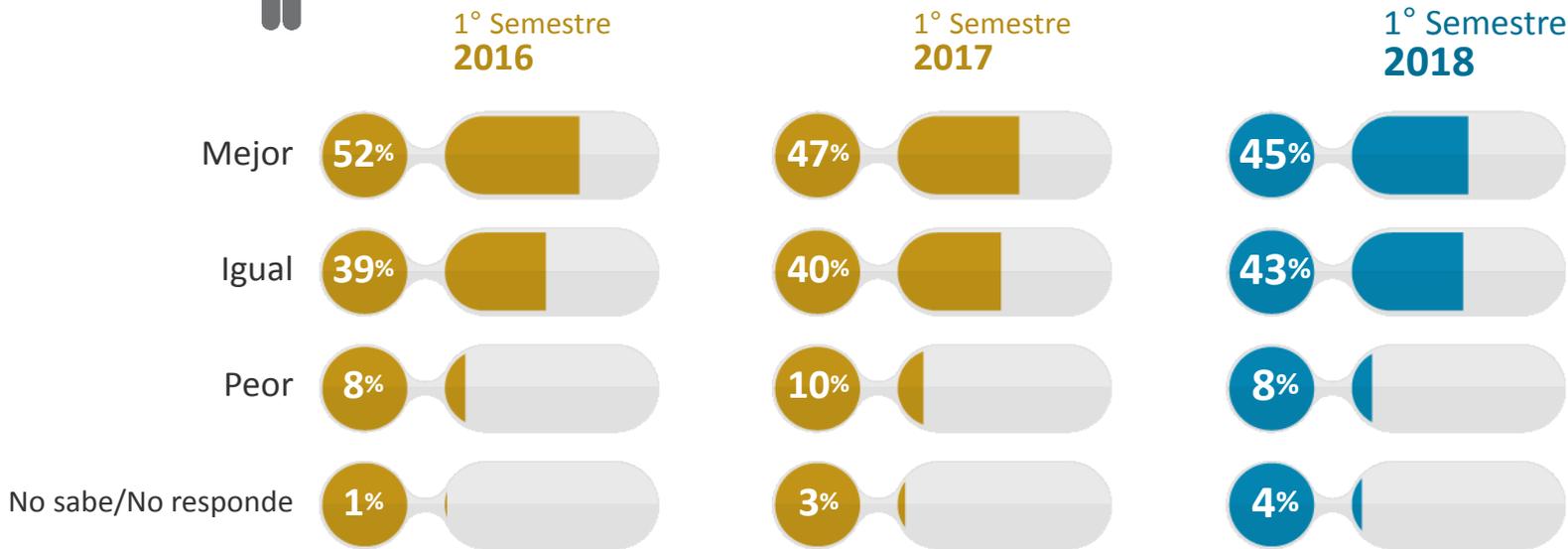


Análisis Cualitativo





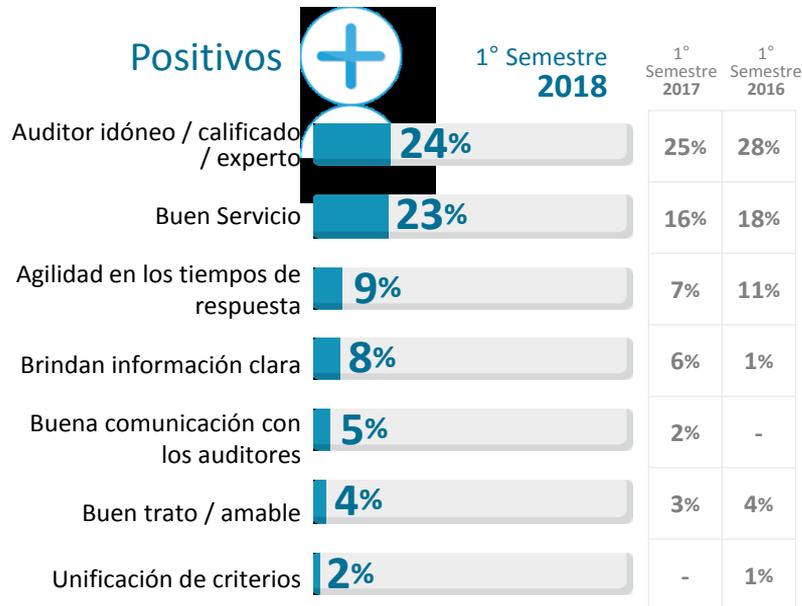
15. ¿Cómo califica usted la **prestación del último servicio recibido con relación a los servicios prestados por ONAC en años anteriores?**



Base:	1° Semestre 2016	1° Semestre 2017	1° Semestre 2018
	380	415	569

15. ¿Cómo califica usted la **prestación del último servicio recibido con relación a los servicios prestados por ONAC en años anteriores?**

Mejor que en años anteriores 45%

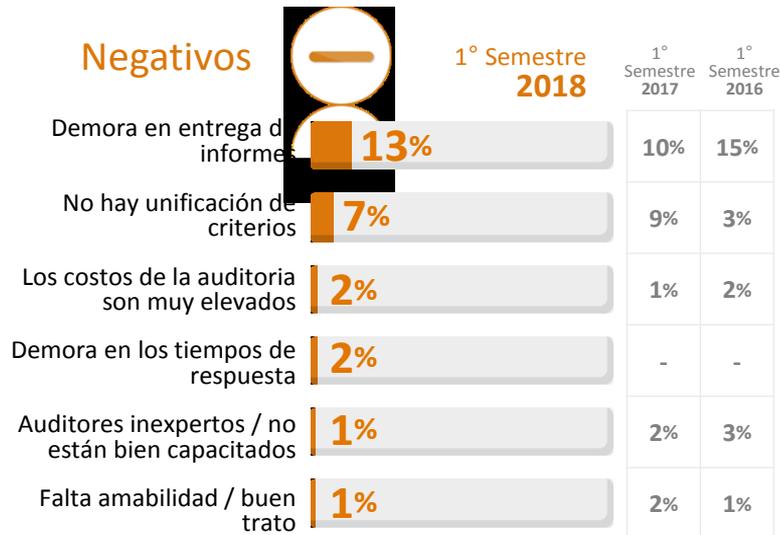
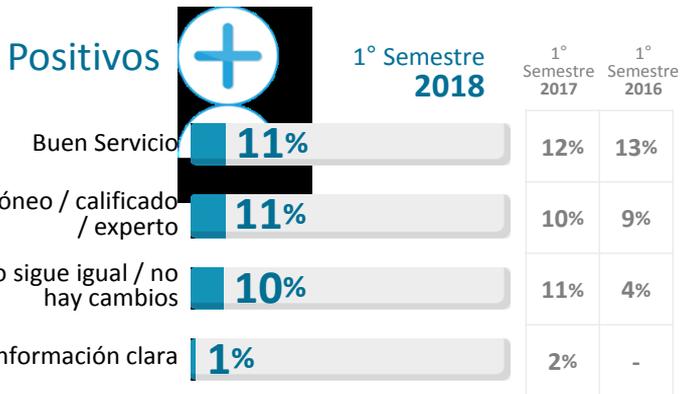


Base: Encuestados que respondieron que la prestación del último servicio prestado fue mejor que en años anteriores

1° Semestre 2016	1° Semestre 2017	1° Semestre 2018
196	194	258

15. ¿Cómo califica usted la **prestación del último servicio recibido con relación a los servicios prestados por ONAC en años anteriores?**

Igual que en años anteriores **43%**



Base: Encuestados que respondieron que la prestación del último servicio prestado fue igual que en años anteriores

1° Semestre 2016	1° Semestre 2017	1° Semestre 2018
149	168	247

15. ¿Cómo califica usted la **prestación del último servicio recibido con relación a los servicios prestados por ONAC en años anteriores?**

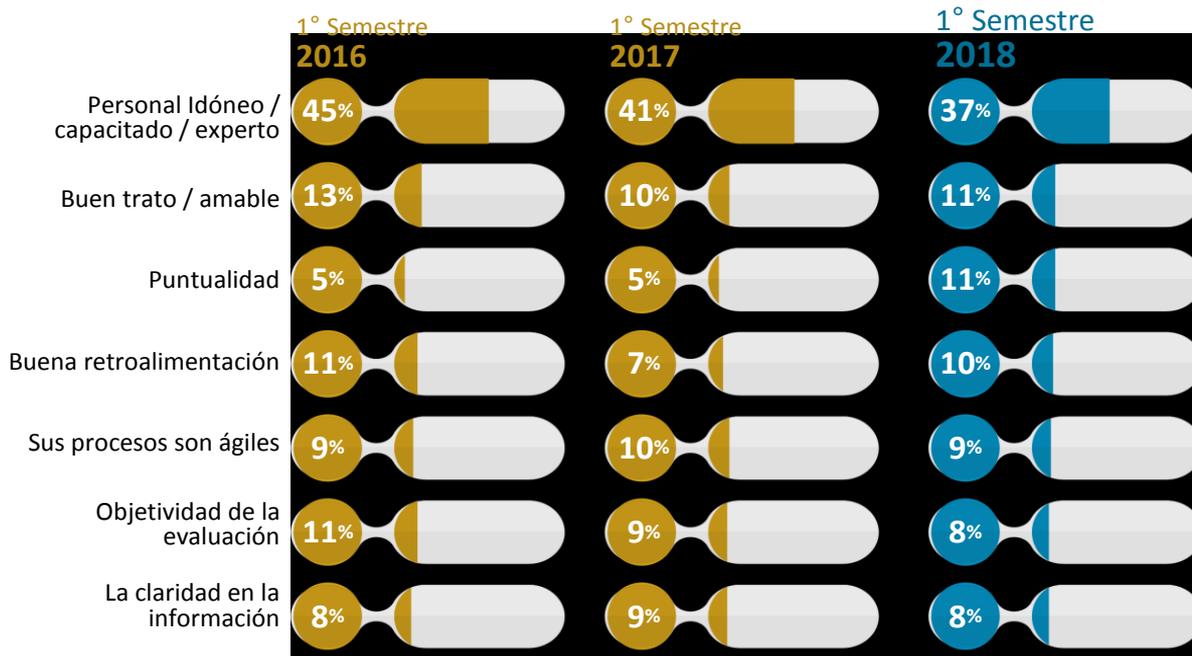
Peor que en años anteriores **8%**



Base: Encuestados que respondieron que la prestación del último servicio prestado fue peor que en años anteriores

1° Semestre 2016	1° Semestre 2017	1° Semestre 2018
32	41	43

16. ¿Qué aspectos considera positivos en el último servicio que le prestó ONAC en su organización?



Base:	1° Semestre 2016	1° Semestre 2017	1° Semestre 2018
	380	415	569

	1° Semestre		
Otros	2016	2017	2018
Calidad del servicio	6%	6%	6%
Buena comunicación	1%	4%	2%
Otros	2%	-	2%
Ninguno	4%	4%	5%
No sabe / no responde	8%	5%	10%



La fuerza de la Confianza

Análisis Cualitativo semestre 2018

Entrevistas en profundidad



Empresa contratante	Organismo Nacional de Acreditación de Colombia, ONAC
Proveedor de Investigación	Centro Nacional de Consultoría S.A.
Nombre del Proyecto	Satisfacción y diagnóstico estadístico de la percepción de los clientes (Organismos de Evaluación de la Conformidad - OEC) con relación a los servicios de acreditación que le brinda ONAC
Metodología de la Investigación	Cualitativa
Técnica de recolección	Entrevista en profundidad
Instrumento	Tiempo de aplicación 1 hora aproximada
Población objetivo	Cargos directivos de los OEC que fueron evaluados durante el primer semestre del año 2018
Muestra Efectiva	4 entrevistas en profundidad (2 OEC con la más altas calificaciones y 2 OEC con las más bajas calificaciones del servicio recibido por ONAC)
Cubrimiento	Urbano: Bogotá
Fecha de campo	4 entrevistas realizadas del 10 al 17 de agosto de 2018
Número de entrevistadoras	2 investigadores
Método de validación de entrevistadores o moderadores	Revisión de cobertura de la temática del estudio en las grabaciones o transcripciones
Documentos, materiales o productos	Guía de entrevista / Informe - Adjunto
Nota 1	Los resultados de una investigación cualitativa no son extrapolables a la población en su totalidad. La investigación cualitativa busca conocer las opiniones, motivaciones e intereses de las personas, acerca de las distintas formas en que éstas se aproximan a la realidad, para comprender la razón de ser de sus experiencias. El investigador aborda los temas desde la perspectiva del investigado, sin cuantificar sus respuestas.
Nota 2	El Centro Nacional de Consultoría (CNC) recolecta datos personales únicamente con fines estadísticos o de investigación atendiendo su Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales y lo establecido en la Ley 1581 de 2012. Para garantizar lo anterior, la información que se entrega es anonimizada, con excepción de los casos en los cuales el entrevistado haya dado autorización.
<i>“El presente informe atiende los lineamientos de la norma ISO 20252:2012”</i>	

✓ Certificador de Producto
(Otorgar)

✓ Laboratorio de Calibración
(Levantar suspensión)



**Promedio de calificación
de Percepción positiva
(5.0)**

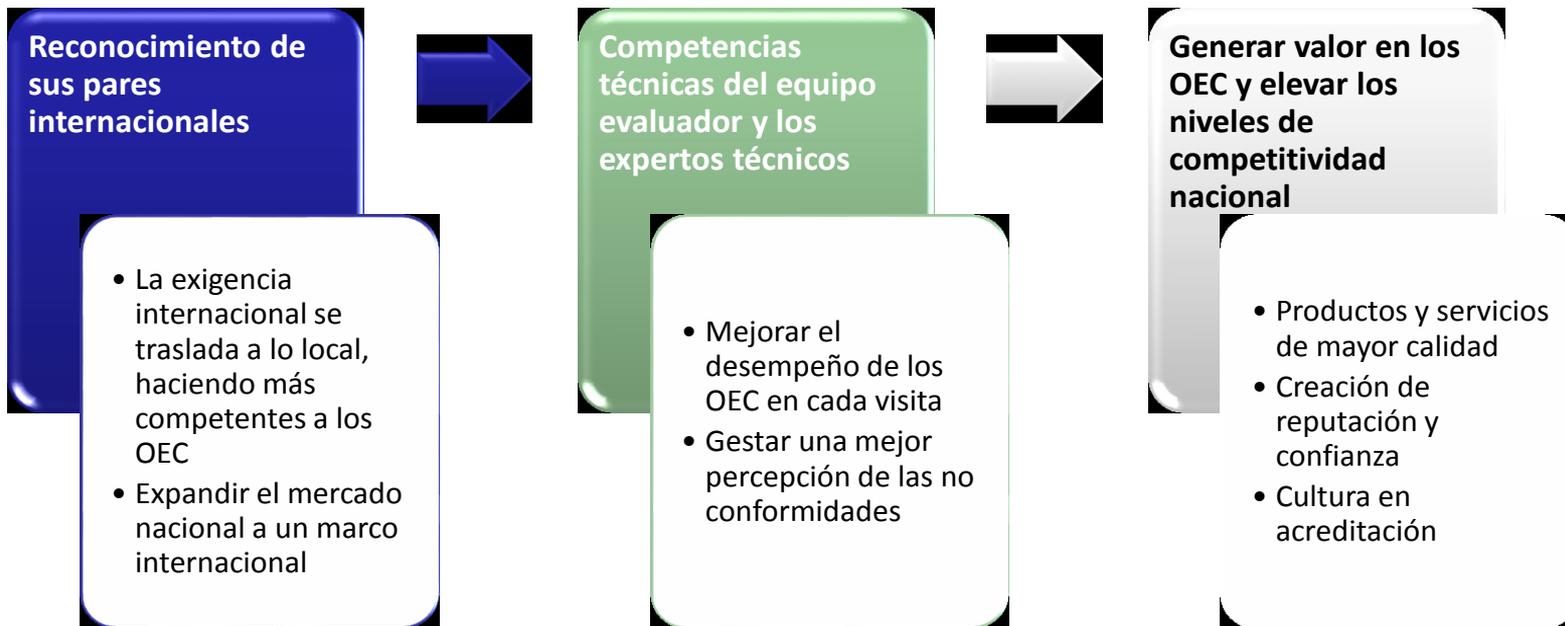
✓ Centro de Diagnóstico
Automotor (Mantener)

✓ Organismo Verificación
Metrológica (Otorgar)



**Promedio de calificación
de Percepción negativa
(2.2)**

Logros del servicio de ONAC



“...lo que yo certifique aquí, utilizando laboratorios acreditados, haciendo todo el deber ser que ordena el procedimiento ONAC tiene validez en cualquier país del mundo, donde ese país sea un par de ONAC”

“Para nosotros significa la tranquilidad de tener el respaldo en el mercado de un organismo de reconocimiento internacional, es lo que a nosotros nos mantiene en el mercado, creo que es la esencia de nuestra empresa... sin la acreditación de ONAC no funciona este negocio, entonces prácticamente que lo es todo, nosotros vivimos de la acreditación”

“Para nosotros es fundamental, el Estado exige que para sus procesos hay que estar acreditados ONAC, ya eso no es negociable”

La certificación

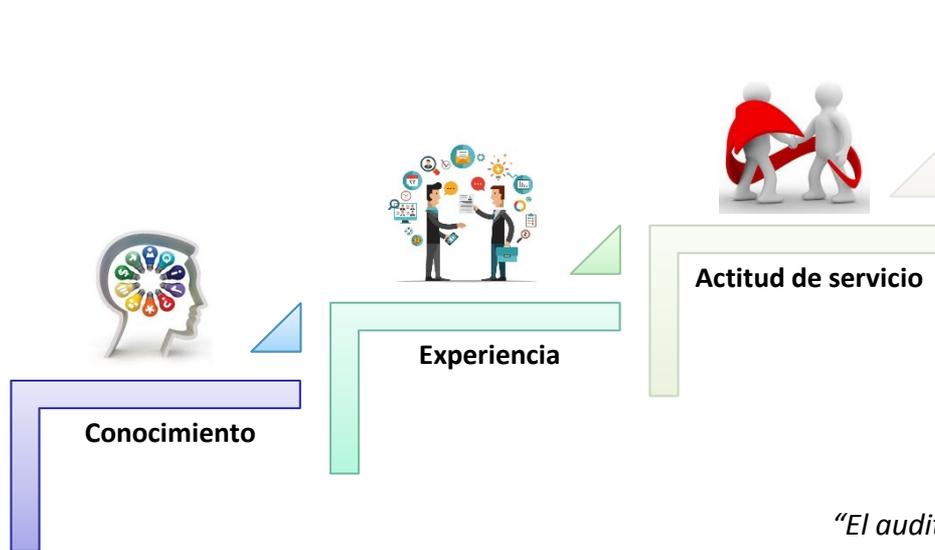
Exigencia para operar

Competencia técnica

Respaldo

Ventaja competitiva





Retroalimentación

“El equipo fue muy bueno, la verdad fueron buenos y todos los comentarios que tuvimos pues nos ayudaron a mejorar, más siendo como tan nuevos”

“El auditor que vino había estado en Avianca y aportó en detalles de la calibración, tenía una experiencia grandísima”

“Una de las cosas que más aporta valor es el conocimiento que tienen ellos, la experiencia que han tenido en trabajar en muchos laboratorios”

“Dejan para el laboratorio un nivel altísimo de exigencia y el resultado son aportes buenos, porque ellos se van a profundidad en ciertos temas”

Superar las expectativas en tiempos de respuesta

Acompañar a los OEC en el acople a los cambios que se han venido dando en la normatividad

Actuar bajo la normatividad

“En cualquier servicio casi siempre lo que va a marcar la diferencia es que sean unos tiempos de respuesta oportunos, o por debajo de los oportunos que es lo que ayuda a que las empresas se mantengan”

“Todo con ellos ha sido muy organizado, en las auditorías, los expertos que han traído; todo se rigen por los documentos de ONAC, por la norma, entonces digamos que todo ha sido muy fluido”

“Realmente el servicio fue muy bueno porque nos fue bien y siempre hemos tenido como ese apoyo de parte del organismo nacional”

“La visita que nos hicieron fue casi a la mitad de tiempo en la que nos habían programado, entonces eso ayudo... Se exceden las expectativas porque se anticipan a la necesidad del tiempo de respuesta

Elementos que debilitan la creación de valor

“Lo que pasa es que ONAC es monopolio, es uno solo, entonces tú no puedes pelear contra ellos, eso resume todo”

“En las evaluaciones últimamente han mandado sólo evaluadores de fuera de Bogotá siendo que tienen de Bogotá y el OEC además corra con todos los gastos de los evaluadores de afuera”

“Uno lo ve como negocio, como que no les importa desangrar a los OEC, paguen lo que tengan que hacer y vuelvan y paguen, uno lo ve es en ese sentido”

“Teníamos evaluación de vigilancia el 24 y el 25 de julio y yo escribí miles de veces y el informe nos llegó el 18 de julio o sea menos de una semana antes de la siguiente evaluación”

“... en eso si falta un poco más de estandarización y creo que ellos están trabajando en eso, digamos y ahorita que se viene el cambio de norma porque estamos en eso... no que haya esa discordancia entre que algún evaluador pueda decir tal cosa y otro otra”

Imagen de Monopolio

- Control en las tarifas y los tiempos de respuesta

Criterios de evaluación

- Claridad en la interpretación
- Unificar los criterios

Administración de los evaluadores

- Poca oferta de evaluadores
- Manejo de viáticos

Libertad del evaluador en qué y dónde gastar sus viáticos

- Para los OEC la administración de los viáticos debe estar a cargo de ONAC y no ellos. No importa que este sobrecosto se traslade vía precio.

Comunicación entre dependencias en el interior de ONAC

- De acuerdo a los OEC, ONAC podría optimizar sus visitas si con antelación hay una mejor comunicación entre las diferentes áreas que intervienen en la etapa de evaluación con los OEC

“No se por qué no tiene incorporado el tema de tiquetes y de viáticos para sus auditores en la tarifa que cobra, a mí me parece que ese punto es crucial... a veces el auditor dice yo no quiero esto, yo quiero más, no me parece que la cena esta noche sea en el hotel, no le es suficiente, quiero más, entonces me empieza a pedir cosas que no debería estar pidiendo, los hoteles donde se quedan son buenos, pero para ellos no les era suficiente, quería domicilio de crepes and waffles y cosas de esas... me parece que deberían estar incluidos estos gastos para evitar este tipo de situaciones... ONAC debe ser la que se encargue de comprar los tiquetes a la persona y también de darle los viáticos para que ellos tengan vayan donde quieran almorzar, donde quieran cenar, cuando quieran hacer etc.. porque se incurre en este tipo de situaciones y pues uno de auditado solamente dice bueno pues si”

“Que el director técnico diga yo no estoy enterado del tema, es con la coordinación y él es el que firma la carta donde niega la apelación, no hay comunicación interna en ONAC”

“... yo prefiero pagar 11 pesos más y me quito este tema de encima (los viáticos) porque es un tema muy, muy complicado y de difícil manejo, uno está haciendo auditado y a todo toca decirle que si, entonces pues el evaluador se aprovechaba, estaba en una posición digamos un poquito privilegiada por ser el auditor; puede entonces aprovecharse de un poco donde cosas que no debe haber... se debe reglamentar los viáticos desde ONAC para evitar sesgos en la evaluación”